

# **Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji**

**Analiza metodycznego działania  
z osobami potrzebującymi pomocy**

pod redakcją  
Izabeli Krasiejko i Małgorzaty Ciczkowskiej-Giedziun





# **Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji**

**Analiza metodycznego działania  
z osobami potrzebującymi pomocy**

pod redakcją  
Izabeli Krasiejko i Małgorzaty Ciczkowskiej-Giedziun

*Instytut Rozwoju Służb Społecznych*

Warszawa 2016

Publikacja z serii: *Ex Libris Pracownika Socjalnego*

Copyright © by Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2016  
Wydawnictwa Instytutu Rozwoju Służb Społecznych

Recenzent: dr hab. Marta Czechowska-Bieluga

ISBN 978-83-64518-10-2

Wydanie I

Instytut Rozwoju Służb Społecznych  
ul. Marszałkowska 34/50  
00-554 Warszawa  
tel./faks: (22) 621 04 23  
e-mail: [irss@irss.pl](mailto:irss@irss.pl)  
[www.irss.pl](http://www.irss.pl)

*Druk i skład:*  
Wydawnictwo „GARMOND”  
05-152 Czosnów, Kazuń Nowy  
ul. Dolna 12  
e-mail: [garmond@garmond.pl](mailto:garmond@garmond.pl)  
[www.garmond.pl](http://www.garmond.pl)

*Przedruk, powielanie, rozpowszechnianie w całości lub części wyłącznie  
za zgodą Wydawcy.*

## Spis treści

|                       |                                                                                                                                               |     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Wstęp.</b>         | W poszukiwaniu metodycznego modelu pracy socjalno-wychowawczej z rodziną .....                                                                | 7   |
| <b>Rozdział I.</b>    | <i>Teresa Jadczak-Szumilo,</i><br>Teoria przywiązania i jej zastosowanie w pracy z rodziną .....                                              | 17  |
| <b>Rozdział II.</b>   | <i>Beata Kita,</i><br>Dialog motywujący w pracy z rodziną w ośrodku pomocy społecznej .....                                                   | 37  |
| <b>Rozdział III.</b>  | <i>Izabela Krasiejko,</i><br>Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w metodycznym działaniu asystentów rodziny .....                       | 55  |
| <b>Rozdział IV.</b>   | <i>Ewa Reczek,</i><br>Wiedotrening Komunikacji w pracy z rodziną z dysfunkcjami w pełnieniu funkcji rodzicielskiej .....                      | 91  |
| <b>Rozdział V.</b>    | <i>Małgorzata Ciczowska-Giedziun,</i><br>Podejście feministyczne i perspektywa płci w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną .....             | 105 |
| <b>Rozdział VI.</b>   | <i>Jarosław Przeperski,</i><br>Konferencja Grupy Rodzinnej – podejście familiocentryczne w pracy socjalnej z rodziną .....                    | 117 |
| <b>Rozdział VII.</b>  | <i>Izabela Owczaruk,</i><br>Wykorzystanie genogramu w pracy nad reintegracją rodziny .....                                                    | 133 |
| <b>Rozdział VIII.</b> | <i>Izabela Krasiejko,</i><br>Ekogram rodziny .....                                                                                            | 147 |
| <b>Rozdział IX.</b>   | <i>Małgorzata Ciczowska-Giedziun,</i><br>Kulturogram jako narzędzie diagnozujące rodzinę o zróżnicowanych cechach kulturowych .....           | 163 |
| <b>Rozdział X.</b>    | <i>Marta Łuczyńska, Bożena Wołoszyn,</i><br>Interwencja kryzysowa w pracy z rodziną .....                                                     | 175 |
| <b>Zakończenie</b>    | <i>Izabela Krasiejko, Małgorzata Ciczowska-Giedziun,</i><br>Refleksyjność i refleksyjny praktyk w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną ..... | 195 |
| <b>Informacje</b>     | o autorach .....                                                                                                                              | 223 |



## Wstęp

# W poszukiwaniu metodycznego modelu pracy socjalno-wychowawczej z rodziną

Zainteresowanie działaniami wspierającymi rodzinę w ostatnich latach wzrosło. Wynika to głównie z przemian, jakim podlega współczesna rodzina i z pojawiającymi się w związku z tym nowymi wyzwaniami, jakie przed nią stoją. Uzasadnia to koncentrację teoretyków i praktyków życia rodzinnego na działaniach, których treścią jest wspieranie i pomaganie innym<sup>1</sup>. Współczesne rozwiązania w zakresie pomocy i wspierania rodziny charakteryzują się wielością inspiracji. Tworzący się metodyczny model pracy socjalno-wychowawczej z rodziną czerpie z kilku podstawowych źródeł: z tradycji polskiej pedagogiki społecznej, z modeli terapeutycznych (w szczególności z systemowej terapii rodzin czy podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach), z popularyzowanego podejścia ekosystemowego, z teorii i praktyk antyopresyjnych (antydystryminacyjnych), z podejścia refleksyjnego i z zaadoptowanych na potrzeby praktyki wybranych modeli wspierania rodziny, tj. konferencji grupy rodzinnej, wideotreningu komunikacji czy dialogu motywującego<sup>2</sup>. Praca socjalno-wychowawcza z rodziną, mimo że jest podejściem osadzonym w tradycjach polskiej pedagogiki społecznej, sięga też po wspomniane teorie, koncepcje i praktyki, dzięki czemu zachowuje swą żywotność i aktualność. Powyższe teorie i koncepcje pozwalają pracownikom służb społecznych lepiej rozumieć rzeczywistość rodzinną, kształtują kierunek ich działania oraz wyjaśniają kontekst podejmowanych działań. Pomagają również budować obraz egzystencji, doświadczeń i zachowań

<sup>1</sup> J. Grotowska-Leder, *Wsparcie społeczne w perspektywie teorii socjologicznych – kontekst więzi społecznej, sieci społecznych, sieci wymiany*, [w:] J. Grotowska-Leder (red.), *Sieci wsparcia społecznego jako przejaw integracji i dezintegracji społecznej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2008.

<sup>2</sup> Por. E. Kantowicz, *Pedagogika (w) pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2012; I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo „Śląsk”, seria: Profesjonalny Pracownik Socjalny, Katowice 2010; I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*. Wydawnictwo „Śląsk”, Seria: Profesjonalny Pracownik Socjalny, Katowice 2011; B. Szluz, *Innovative approaches, forms and methods of modern social work*, „Społeczeństwo i Rodzina” 2014, nr 2.

rodziny<sup>3</sup>. Za ich pośrednictwem możliwe jest odnajdywanie ogólnych praw i schematów, szczególnie istotnych dla początkujących praktyków<sup>4</sup>. Konfrontowanie teorii z aktualnymi potrzebami praktyki pracy socjalno-wychowawczej stwarza także możliwość dookreślenia treści tych pojęć i przedstawienia propozycji ukazującej realne kierunki rozwoju rzeczywistości nimi określanej.

Podstawową płaszczyznę analiz teoretycznych ukierunkowanych na poszukiwanie wiedzy o procesie wychowania realizowanym przez pracę socjalną daje pedagogika społeczna. Nauka ta, rozumiejąc wychowanie jako przekształcanie środowiska siłami tego środowiska, sięga do teorii po to, by daną rzeczywistość nie tylko opisywać, ale też przekształcać<sup>5</sup>. Skupia swe zainteresowania na zagadnieniach wzajemnego oddziaływania środowiska i jednostki oraz wynikających stąd trudności, sukcesów i zadań wychowawczych. Przesłanki te mogą być znaczące dla optymalnego realizowania zadań socjalnych, ich doskonalenia i ukierunkowania wychowawczego. Chodzi o takie realizowanie poczynań socjalnych, aby zawierały element „nastawienia wychowawczego” (H. Radlińska), spełniały „funkcję wychowawczą” (A. Kamiński), były nasycone oddziaływaniem wychowawczym<sup>6</sup>.

Akcentowanie wychowawczej roli pracy socjalnej, szczególnie w polskiej tradycji, doprowadziło do propozycji określenia opisywanej działalności pojęciem „praca socjalno-wychowawcza”<sup>7</sup>. W tradycyjnym rozumieniu praca socjalno-wychowawcza pojmowana jest jako „działalność o charakterze pomocy w rozwoju jednostki, grupy, społeczności, która ulepszając, przekształcając środowisko powoduje, iż wychowanek, podopieczny, rozwija się korzystniej, zgodnie z normami rozwoju. Ujęcie to wynika z przyjętego stanowiska wskazującego na związki pomiędzy pracą socjalną ukierunkowaną na ludzi wymagających pomocy a wychowaniem rozumianym jako zabieganie o rozwój wychowanek”<sup>8</sup>. Przymiotnik „wychowawcza” wzbogaca pracę socjalną o „świadomość zmian wprowadzanych i zachodzących w środowisku życia ludzi i w samym człowieku”<sup>9</sup>.

<sup>3</sup> M. Connolly, L. Harms, *Social work. From theory to practice*, Cambridge University Press, New York 2012.

<sup>4</sup> Por. D. Howe, *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011.

<sup>5</sup> W. Mikołajewicz, *Praca socjalna jako działanie wychowawcze*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999.

<sup>6</sup> E. Marynowicz-Hetka, *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną niepełną*, Instytut Wydawniczy Związków Zawodowych, Warszawa 1985.

<sup>7</sup> E. Kantowicz, *Pedagogika (w) pracy socjalnej...*, op. cit.

<sup>8</sup> E. Marynowicz-Hetka, *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną niepełną...*, op. cit., s. 46.

<sup>9</sup> W. Mikołajewicz, *Praca socjalna jako działanie wychowawcze...*, op. cit., s. 28.

Innymi słowy, zmiany te mają wartość tworzenia nowej rzeczywistości. Wiedza wychowawcza służy nie tylko wzbogacaniu praktycznego wymiaru działań zmierzających do zaspokajania potrzeb bytowych ludzi i dążenia do samodzielności, ale tworzy również potrzeby na miarę możliwości pełnego rozwoju człowieka<sup>10</sup>. Zachęca też profesjonalistów do nieinstrumentalnego traktowania członków rodziny oraz postrzegania ich jako podmioty działań społeczno-wychowawczych w środowisku<sup>11</sup>.

Warto zaznaczyć, że współczesną tendencją w polskiej polityce rodzinnej jest wspieranie przede wszystkim biologicznej rodziny dziecka w wypełnianiu funkcji wychowawczej, o czym świadczy realizacja od 2012 roku, głównie przez instytucje pomocy społecznej *Ustawy z dnia 9 czerwca 2011 o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*. Na mocy tej ustawy ustanowiono nawet nową służbę społeczną do realizacji tego działania – asystenta rodziny. W myśl ustawy wsparciem objęto także rodziny zastępcze. W tym celu powołano koordynatora rodzinnej pieczy zastępczej. Rozwiązania te dają przestrzeń do wykorzystywania opisanych koncepcji w praktyce. Jak podkreśla Ewa Kantowicz, współczesne procesy profesjonalizacji w polu pracy socjalno-wychowawczej wymagają złożonej procedury działań i stosowania różnych form ich systematyzacji<sup>12</sup>. Stąd podejmując pracę z rodzinami ryzyka czy rodzinami z wieloma problemami w profesjonalnych działaniach warto wykorzystywać różne podejścia teoretyczne i praktyczne.

Analiza założeń i metodyki pracy socjalno-wychowawczej z rodziną jest aktualnym przedmiotem dyskursów i badań naukowych, o czym świadczą inne publikacje<sup>13</sup>. Niniejsza pozycja stanowi rozwinięcie i pogłębienie o metodyczne opisy działań profesjonalistów innej jeszcze książki pt. „Praca socjalno-wychowawcza z rodziną. Od teorii do praktyki”<sup>14</sup>.

Opisane w książce teorie i koncepcje wpisują się zarówno w obszar zainteresowań pedagogiki społecznej, jak i w model angloamerykańskiej pracy socjalnej i terapii rodzinnej. Podejścia te w pewnym stopniu

<sup>10</sup> *Ibidem*.

<sup>11</sup> E. Marynowicz-Hetka, *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną niepełną...*, op. cit.

<sup>12</sup> E. Kantowicz, *Wstęp. W kierunku pracy socjalno-wychowawczej*, [w:] E. Kantowicz (red.), *Metodyka pracy socjalno-wychowawczej – wybrane zagadnienia*, Wyd. Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2013.

<sup>13</sup> E. Kantowicz (red.), *Koncepcje i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2011; E. Kantowicz, *Pedagogika (w) pracy socjalnej...*, op. cit.; E. Kantowicz (red.), *Metodyka pracy socjalno-wychowawczej – wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2013; I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej...*, op. cit.

<sup>14</sup> M. Ciczowska-Giedziun, *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną. Od teorii do praktyki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2016 (w druku).

są już realizowane w pracy z rodziną w rodzimych realiach, jednakże do tej pory nie były silnie identyfikowane z pracą socjalną. Noszą one znamiona wiedzy interdyscyplinarnej, w związku z tym mają też różne możliwości zastosowania w działaniach profesjonalnych w pracy z rodziną. Są to jedne z najbardziej znaczących podejść, jakie na przestrzeni dekad wykorzystywane były w pracy z rodziną. Warto jednak zaznaczyć, że nasz wybór zapewne nie wyczerpuje całości tematu.

Przedstawiony wachlarz możliwych działań w zakresie pracy socjalno-wychowawczej, daje praktykowi wybór podejścia, które zastosuje w praktyce. Może być to szczególnie ważne na początku drogi zawodowej, gdzie brak doświadczenia powoduje zwykle zagubienie lub zagrożenie. W takim wypadku pracownik zamiast dodatkowo komplikować sytuację, bardziej orientuje się na to, co go w działaniu upewnia niż to, co budzi wątpliwość<sup>15</sup>. Z czasem, kiedy praktyk nabiera doświadczenia, częściej znajduje czas na refleksję w działaniu<sup>16</sup>. Nie potrzebuje już polegać dłużej na zasadach, wytycznych czy koncepcjach, częściej intuicyjnie pojmuje i rozumie rzeczywistość, a podejścia analitycznego używa tylko w nowych sytuacjach lub gdy pojawi się jakiś problem. Są to wskaźniki charakterystyczne dla najwyższego poziomu w modelu nabywania kompetencji zawodowych – eksperta, który poprzez refleksję zmienia działanie, a przemiana powoduje rozwój tego działania<sup>17</sup>, do czego niewątpliwie warto dążyć.

Książka składa się z dziesięciu rozdziałów napisanych przez teoretyków, praktyków, metodyków i doradców, na co dzień pracujących w oparciu o charakteryzowane metody i podejścia pracy z rodziną. Każdy rozdział zawiera krótką analizę opisywanej koncepcji, następnie przytoczoną historię przypadku i metodyczny opis pracy z rodziną, opatrzone komentarzem.

Pierwszy rozdział autorstwa Teresy Jadczak-Szumiło poświęcony jest teorii przywiązania. Jest to koncepcja, która zdobyła szczególne uznanie w Wielkiej Brytanii i w innych krajach europejskich, jednak w polskich realiach pracy socjalnej wciąż zajmuje mało miejsca. Lukę tę częściowo wypełnia niniejszy artykuł, w którym autorka tytułem wstępu przybliża kilka podstawowych elementów składowych tej teorii, a następnie przykłady interwencji w rodzinie z wykorzystaniem teorii przywiązania. Wszystkie interwencje terapeutyczne były prowadzone przez autorkę

<sup>15</sup> H. Kwiatkowska, *Pedeutologia*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.

<sup>16</sup> Por. D. Schön, *The reflective practitioner: How professionals think in action*, Basic Books, New York 1983.

<sup>17</sup> Ch. Day, *Od teorii do praktyki. Rozwój zawodowy nauczyciela*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005.

i jej współpracowników. Niewątpliwie wiedza związana z teorią przywiązania ma kluczowe znaczenie w pracy z rodzinami zarówno biologicznymi, zastępczymi i adopcyjnymi i powinna być elementarnym wyposażeniem koordynatorów rodzinnej pieczy zastępczej, asystentów rodziny, pracowników socjalnych i pracowników ośrodków adopcyjnych.

Drugi rozdział poświęcony jest Dialogowi Motywującemu – skoncentrowanej na osobie, opartej na współpracy formie prowadzenia klienta w kierunku wydobywania i wzmacniania motywacji do zmiany. Korzystanie z tej metody pracy opiera się na realizacji zasady upodmiotowienia i wzmacniania klienta, tak by zmotywować go do wprowadzania pożądanych zmian w swoim życiu oraz wzbudzenia w nim poczucia skuteczności i sensowności jego działań. Współczesne założenia pracy socjalnej postrzegają klienta w nowej roli, jako podmiot zmiany, a nie jako biernego odbiorcę „opieki” społecznej, co powoduje, że modele pracy socjalno-wychowawczej bazują na potrzebie poszukiwania rozwiązań, które go aktywizują, skoncentrowanych na jego potencjale, na dialogowej relacji z nim. Beata Kita zaprezentowała założenia tego modelu oraz opis postępowania wobec prowadzonego przez siebie przypadku.

W trzecim rozdziale Izabela Krasiejko przybliżyła Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w metodycznym działaniu asystentów rodziny. Podejście to wpisuje się w nowy nurt pracy socjalnej i znacząco zmienia jej paradygmat. Implementacja tego podejścia w pracy asystenta rodziny, przy współudziale autorki, trwa już od 2009 roku. Asystenci starają się dopasować tę koncepcję do polskich warunków pracy terenowej i biurokratycznej z rodzinami z wieloma problemami. Bazują nie tylko na zasobach klienta i rozwiązaniach odnalezionych poprzez analizę przeszłości klienta wolnej od problemów, jak to jest w ujęciu amerykańskim tego modelu, ale również łączą je z zasobami instytucjonalnymi. Bogate doświadczenia w tym zakresie pozwoliły autorce skonstruować metodyczny opis zastosowania tego podejścia na różnych etapach pracy asystenta rodziny.

Elementy pracy zorientowanej na możliwości i zasoby rodziny odnajdujemy również w artykule Ewy Reczek zatytułowanym *Wideotrening Komunikacji w pracy z rodziną z dysfunkcjami w pełnieniu funkcji rodzicielskiej*. Autorka, oprócz przybliżenia podstaw teoretycznych tej koncepcji a także schematu udanych interakcji, zamieszcza również fragmenty ilustrujące pracę metodą Wideotreningu Komunikacji, prowadzoną przez trenera VIT. Sposób ten koncentrujący się na pokazywaniu i rozbudowywaniu pozytywnych elementów komunikowania się rodziców z dziećmi charakteryzuje wiele korzyści. Jednak należy pa-

mieć, że wykorzystanie jej w pracy z rodziną wymaga stosownych kwalifikacji, które możliwe są do zdobycia w polskich realiach.

Podejście feministyczne i perspektywa płci w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną są przedmiotem zainteresowania Małgorzaty Ciczkowskiej-Giedziun w rozdziale piątym. Feministyczny model pracy socjalnej zapoczątkował tworzenie się podejść antyopresyjnych w pracy socjalnej, które dążą do upodmiotowienia między innymi członków rodzin. Praca z rodziną wykorzystująca te idee podnosi świadomość społeczną praktyków i rodzin w działaniach oraz wartość równości i różnorodności we współczesnym świecie. Mimo, że feministyczna praca socjalna odwołuje się do różnych koncepcji pracy z rodziną, w tym do perspektywy ekologicznej, czy koncepcji *empowerment*, sama również wypracowała sobie strategie i techniki działania, które zostały scharakteryzowane w artykule.

Kolejny, szósty, rozdział ukazuje Konferencję Grupy Rodzinnej (KGR) jako podejście familiocentryczne w pracy socjalnej z rodziną. Jak podkreśla autor artykułu – Jarosław Przeperski – KGR wpisuje się w nowy paradygmat pracy z rodziną. Jest to niewątpliwie proces dokonujący się współcześnie i trzeba dodać, że jesteśmy raczej na jego początku niż na etapie ostatecznego ukształtowania. Bogate doświadczenia autora w tym obszarze pozwoliły przedstawić ciekawy przykład metodycznego działania w pracy metodą konferencji grupy rodzinnej. Opisana historia pokazuje przeniesienie punktu ciężkości z pracownika socjalnego na rodzinę, która bierze odpowiedzialność za realizację działań oraz ich skuteczność. Dzięki temu nawet po zakończeniu spotkania istnieje duże prawdopodobieństwo, że rodzina będzie w stanie dalej prowadzić proces podnoszenia jakości życia i efektywnego radzenia sobie z trudnościami życiowymi.

Następny, siódmy, rozdział Izabeli Owczaruk przybliży problematykę wykorzystania genogramu w pracy nad reintegracją rodziny. Genogram jako narzędzie diagnostyczne rodziny, pozwala rozpoznać sytuację rodziny w kilku zakresach, ale również dzięki niemu specjaliści pracy z rodziną mogą wyznaczać kierunki działań, które skutecznie mogą odpowiadać na potrzeby członków rodzin. Genogramy mogą być również wykorzystywane nie tylko w poszukiwaniu problemów, ale również zasobów rodzinnych, na co kilkakrotnie zwraca uwagę autorka opracowania. Całość rozdziału wzbogacają ilustracje prezentujące różne typy genogramów, które autorka tworzy w swojej codziennej praktyce.

W ekosystemowe podejście pracy z rodziną wpisuje się ekogram rodziny, któremu szczególną uwagę poświęciła Izabela Krasiejko w roz-

dziale ósmym. Ekogram (ekomapa) stanowi obraz graficzny przedstawiający związki osoby lub rodziny i społeczności, w której żyje. Jest mapą systemu rodzinnego w naturalnym środowisku. Jego zaletą jest możliwość pokazywania członkom rodziny problemów, których doświadczają w powiązaniu z określonym środowiskiem, np. z dalszą rodziną, ze szkołą, przedszkolem, pracą, pomocą społeczną i innymi instytucjami czy organizacjami znajdującymi się w środowisku, a odnoszącymi się do konkretnej rodziny. Pozwala to również rozpoznać źródła problemów i zasobów zewnętrznych, które mają na nią wpływ, czego przykład stanowi ekogram rodziny opisaney w artykule.

Kolejnym narzędziem diagnozującym rodzinę jest kulturogram opisany przez Małgorzatę Ciczkowską-Giedziun w rozdziale dziewiątym. Kulturogram zawiera w sobie elementy genogramu (określa relacje w rodzinie) i ekogramu (rozpoznaje relacje rodziny i środowiska), jednakże przede wszystkim kreśli różne obszary życia rodziny, w których znaczenie ma podłoże społeczno-kulturowe. Stąd wykorzystywany jest w diagnozach rodzin o zróżnicowanych cechach kulturowych, co pozwala nie tylko poznać i zrozumieć rodzinę oraz jej kulturę, ale także dopasować sposób pracy do ich potrzeb. Autorka, w oparciu o historię rodziny, która przybyła do Polski z Ukrainy, przybliży dziesięć obszarów diagnozy określonych w kulturogramie.

Dziesiąty rozdział autorstwa Marty Łuczyńskiej i Bożeny Wołoszyn poświęcony został zagadnieniu interwencji kryzysowej. Jego celem jest zaprezentowanie podstawowych zagadnień związanych z interwencją kryzysową w kontekście praktykowania pracy socjalnej z rodziną. Autorki koncentrują się przede wszystkim na tym, czym jest interwencja kryzysowa i jak może zostać wykorzystana przez pracownika służb społecznych, mającego pierwszy kontakt z osobą doświadczającą kryzysu: z osobą doświadczającą przemocy, utraty, zagrożoną samobójstwem, zmagającą się ze skutkami klęsk żywiołowych. W opisie przypadku skupiają się na historii kobiety doświadczającej przemocy w rodzinie, akcentując znaczenie postawy pracownika socjalnego w działaniach interwencyjnych.

W zakończeniu książki redaktorki tomu – Izabela Krasiejko i Małgorzata Ciczkowska-Giedziun – prezentują koncepcję refleksyjnego praktyka w pracy z rodziną.

W publikacji zostały przedstawione różne modele pracy socjalno-wychowawczej z rodziną, ich podstawy teoretyczne, typowe techniki oraz przykłady zastosowania ich w praktyce. Aby jednak uzyskać pewność wykorzystania ich w działaniu nie wystarczy jedynie ukończenie specjalistycznego kursu i włączenie nowo poznanych treści do praktyki

na zasadzie prób i błędów. Należy jeszcze samemu, czy przy udziale doradcy metodycznego lub superwizora uruchomić postawę refleksyjną, mobilizującą do zastawiania się nad sytuacją i efektami działania, do czego zachęcają autorki.

Indywidualne przypadki zaprezentowane w kolejnych rozdziałach, to modelowe zastosowanie danego podejścia przedstawione przez metodyka (rozdział 5, 8, 9) lub opis faktycznej pracy autora lub jego współpracowników – prowadzących praktykę (pozostałe rozdziały). Dokonując wyboru określonego przypadku autorzy starali się pokazać metodyczne działanie w oparciu o daną koncepcję pracy socjalno-wychowawczej. Personalia osób i rodzin zostały zmienione.

Intencją redaktorek tomu było wzbogacenie dorobku z obszaru metodyki pracy socjalno-wychowawczej z rodziną. Celem zaś – pokazanie możliwości pracy w oparciu o zasoby rodziny, środowiska lokalnego i instytucji oraz współdziałanie rodziny i profesjonalistów. Pedagogiczny sens wsparcia odnosi się w głównej mierze do pracy socjalno-wychowawczej jako pomocy w rozwiązywaniu problemów rodzin w bezpośredniej z nim relacji, za pomocą różnorodnych metod i technik, w oparciu o wiedzę psychopedagogiczną<sup>18</sup>.

Mamy nadzieję, że niniejsza praca znajdzie szerokie grono odbiorców, zarówno wśród teoretyków, jak i praktyków pracy socjalno-wychowawczej z rodziną, stanowiąc uzupełnienie dotychczasowych publikacji z tego obszaru. Książka adresowana jest przede wszystkim do pracowników socjalnych, asystentów rodziny, koordynatorów rodzinnej pieczy zastępczej, pedagogów i terapeutów, których działania zawodowe koncentrują się na diagnozie, wspieraniu i pomaganiu rodzinom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej. Opracowanie może też być ważną lekturą dla studentów pracy socjalnej, asystentury rodziny, pedagogiki opiekuńczej i innych pokrewnych kierunków z obszaru nauk społecznych, zainteresowanych kształtowaniem profesjonalnej wiedzy o pracy z rodziną.

*Małgorzata Ciczowska-Giedziun  
Izabela Krasiejko*

Olsztyn-Częstochowa, marzec 2016 r.

<sup>18</sup> Por. A. Olubiński, *Wsparcie społeczne w pracy socjalno-wychowawczej (zarys problematyki)*, [w:] E. Kantowicz (red.), *Wsparcie społeczne w różnych układach ludzkiego życia*, Wyd. „GLOB”, Olsztyn 1997.

## Bibliografia

- Ciczkowska-Giedziun M., *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną. Od teorii do praktyki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2016 (w druku).
- Connolly M., Harms L., *Social work. From theory to practice*, Cambridge University Press, New York 2012.
- Day Ch., *Od teorii do praktyki. Rozwój zawodowy nauczyciela*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005.
- Grotowska-Leder J., *Wsparcie społeczne w perspektywie teorii socjologicznych – kontekst więzi społecznej, sieci społecznych, sieci wymiany*, [w:] J. Grotowska-Leder (red.), *Sieci wsparcia społecznego jako przejaw integracji i dezintegracji społecznej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2008.
- Howe D., *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011.
- Kantowicz E. (red.), *Koncepcje i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2011.
- Kantowicz E. (red.), *Metodyka pracy socjalno-wychowawczej – wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2013.
- Kantowicz E., *Pedagogika (w) pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2012.
- Kantowicz E., *Wstęp. W kierunku pracy socjalno-wychowawczej*, [w:] E. Kantowicz (red.), *Metodyka pracy socjalno-wychowawczej – wybrane zagadnienia*, Wyd. Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2013.
- Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo „Śląsk”, seria: Profesjonalny Pracownik Socjalny, Katowice 2010.
- Krasiejko I., *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*. Wydawnictwo „Śląsk”, Seria: Profesjonalny Pracownik Socjalny, Katowice 2011.
- Kwiatkowska H., *Pedeutologia*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
- Marynowicz-Hetka E., *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną niepełną*, Instytut Wydawniczy Związków Zawodowych, Warszawa 1985.
- Mikołajewicz W., *Praca socjalna jako działanie wychowawcze*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999.
- Olubiński A., *Wsparcie społeczne w pracy socjalno-wychowawczej (zarys problematyki)*, [w:] E. Kantowicz (red.), *Wsparcie społeczne w różnych układach ludzkiego życia*, Wyd. „GLOB”, Olsztyn 1997.
- Schön D., *The reflective practitioner: How professionals think in action*, Basic Books, New York 1983.
- Szluz B., *Innovative approaches, forms and methods of modern social work*, „Społeczeństwo i Rodzina” 2014, nr 2.



## Rozdział I

Teresa Jadczak-Szumito

Item-Centrum Psychologiczne

# Teoria przywiązania i jej zastosowanie w pracy z rodziną

## John Bolwby i jego teoria przywiązania

John Bolwby był lekarzem psychiatrą, dobrze wykształconym w zakresie psychoanalizy. Jednak to badania nad zachowaniem dzieci z różnych powodów odseparowanych od matek we wczesnym dzieciństwie, a nie praktyka psychoanalityczna doprowadziły go do stworzenia teorii przywiązania.<sup>1</sup> Na jego koncepcję wpływ wywarły także etologia i badania Konrada Lorenza. Należy pamiętać, że John Bolwby był gruntownie wykształconym lekarzem psychiatrą i w jego pracach odnajdziemy wiedzę z psychologii rozwojowej, teorię relacji z obiektem, wpływy psychologii systemowej i etologii. Właśnie to szerokie spojrzenie sprawia, że teoria przywiązania Johna Bolwbiego wydaje się w sposób kompletny i całościowy wyjaśniać naturę funkcjonowania człowieka ... *od rodzin, aż po śmierć*<sup>2</sup>.

Chociaż J. Bolwby już w latach czterdziestych XX wieku interesował się zachowaniem dzieci opuszczonych przez matki to można przyjąć, że po raz pierwszy zaprezentował swoje poglądy w pracy z roku 1951 *Maternal Care and Mental Health*<sup>3</sup>. Znajdziemy tam odniesienia pomiędzy zdrowiem psychicznym niemowlęcia a opieką macierzyńską, jednak nie w ujęciu psychoanalitycznym. To właśnie prace etologa Konrada Lorenza skłoniły J. Bolwbiego do poszukiwań w sferze biologii. Efektem tych badań było stwierdzenie, że więź to relacja biologiczno-społeczna potrzebna głównie niemowlętom, aby móc przeżyć i bezpiecznie

<sup>1</sup> J. Bolwby, *Attachment and Loss: Volume 3. Loss. Sadness and Depression*, Pimlico, London 1980/1998.

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> J. Bolwby, *Maternal Care and Mental Health*, WHO, Geneva 1951.

dorosnąć. Jednak konsekwencje tej prostej relacji są o wiele bardziej skomplikowane i rzutują na odległe obszary funkcjonowania człowieka. Przeanalizujemy zatem jak tworzy się więź między matką a dzieckiem i jakie są jej konsekwencje.

Dziecko przychodzi na świat wyposażone w szereg umiejętności, które sprawiają, że dorosły opiekun – matka jest skłonna do podjęcia opieki nad nim. Mieczysław Plopa<sup>4</sup> nazwie je atrakcyjnym systemem *wyzwalaczy*. Jest to tzw. neurobehawioralne wyposażenie dziecka, które pomaga mu w uzyskaniu bezpieczeństwa<sup>5</sup>. Do tego neurobehawioralnego wyposażenia przynależą: płacz (kilka tonacji), odruch ssania, odruch chwytny, zdolność do koncentracji wzroku na twarzy i przedmiotach oraz wodzenie wzrokiem, a także odruch przywierania. Pierwotnie wyposażenie ma pomóc dziecku znaleźć opiekuna i wzbudzić w nim tyle empatii, aby zechciał się nim zajmować przez okres potrzebny do osiągnięcia dorosłości. Dzięki temu, że dziecko wysyła sygnały do opiekuna, a opiekun odpowiada na nie zaspokajając potrzeby dziecka, tworzy się między nimi biologiczno-społeczny system, który nie tylko bezpiecznie prowadzi dziecko do dorosłości, ale też zapewnia mu możliwość uczenia się otaczającego go świata i relacji z innymi ludźmi. Aby ten system mógł się prawidłowo ukształtować, opiekun musi odpowiadać adekwatnie na sygnały dziecka<sup>6</sup>. Zatem po stronie opiekuna – matki oczekujemy wrażliwości macierzyńskiej, która pozwala prawidłowo reagować i takich odpowiedzi udzielać. To zachowanie matki nazwie J. Bolwby responsywnością. Wrażliwość macierzyńska to spostrzeganie sygnałów, które wysyła dziecko, właściwa ich interpretacja, adekwatna i niezwłoczna odpowiedź na sygnalizowane przez nie potrzeby, a także współdziałanie z dzieckiem przy jego stałej akceptacji i zapewnienie poczucia komfortu oraz bezpieczeństwa w bliskości fizycznej<sup>7</sup>.

Zachowania przywiązaniowe i adekwatne odpowiedzi matki na te zachowania stanowią źródło bezpieczeństwa dla dziecka. Bliskość opiekuna chroni dziecko zarówno przed niebezpieczeństwami na zewnątrz, jak i pozwala mu na zaspokojenie jego własnych potrzeb. J. Bolwby uważał, że system przywiązaniowy jest zlokalizowany w OUN i ma swój wymiar

<sup>4</sup> M. Plopa, *Więzi w małżeństwie i w rodzinie*. Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2007.

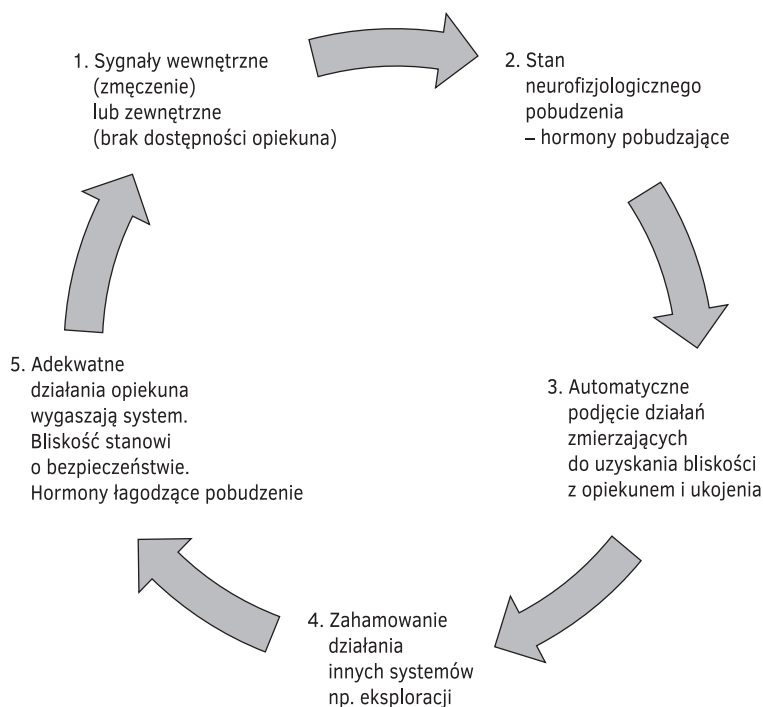
<sup>5</sup> M. D. S. Ainsworth, *Attachments and other affectional bonds across the life cycle*, [w:] C. M. Parkers, J. Stevenson-Hinde, P. Marris (red.), *Attachment Across Life Cycles*, Routledge, London and New York 1991, s. 33-51.

<sup>6</sup> *Ibidem*.

<sup>7</sup> M. Stawicka, *Autodestruktywność dziecięca w świetle teorii przywiązania*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2008.

neurofizjologiczny. Współczesne badania nad przywiązaniem potwierdzają te założenia<sup>8</sup>. Działanie systemu przywiązania obrazuje rys. 1.

Rys. 1. Aktywacja i wygaszanie systemu przywiązania



Źródło: opracowanie własne na podstawie Schore<sup>9</sup>.

System przywiązania u ludzi kształtuje się w ciągu pierwszych trzech lat życia, a każdy etap rozwoju w tym czasie ma znaczenie dla całości funkcjonowania systemu przywiązania w latach późniejszych<sup>10</sup>.

W pierwszym okresie budowania więzi dziecko wysyła sygnały i oczekuje, kto na nie najlepiej odpowie. Można powiedzieć, że jest to aktywny okres poszukiwania opiekuna. Zazwyczaj najtrafniej odpowiada na sygnały noworodka matka i tak zostaje ona skonsolidowana przez dziecko. Okres wysyłania sygnałów trwa od urodzenia do 3

<sup>8</sup> A. Schore, *Affect Regulation and the Origin of the Self*, The neurobiology of Emotional Development 1994.

<sup>9</sup> *Ibidem*.

<sup>10</sup> Za: A. Brzezińska (red.), *Psychologiczne portrety człowieka. Praktyczna psychologia rozwoju*, GWP, Gdańsk 2005; M. Stawicka, *Autodestruktywność dziecięca w świetle teorii przywiązania*, op. cit.

miesiąca życia dziecka. W okresie od 4 miesiąca życia do 7 miesiąca życia dziecko dokonuje nie tylko poszukiwania responsywnego opiekuna, ale także potrafi go już wyróżniać z otoczenia i gratyfikować np. uśmiechem. Opiekun reguluje stany niemowlęcia, a w sytuacji dużego pobudzenia emocjonalnego staje się źródłem ulgi. W okresie od 7 miesiąca życia do 2,5 roku życia dziecka następuje wzbudzenie przywiązania i aktywne utrzymywanie bliskości. W tym okresie doświadcza ono silnego lęku separacyjnego. Wiąże się to z nabywaniem umiejętności oddalania się od opiekuna – raczkowania. Kiedy opiekun znika z pola widzenia dziecka, doświadcza ono silnego lęku i uspokaja się dopiero po jego powrocie. Opiekun wyraźnie reguluje stany emocjonalne dziecka i ma wpływ na jego samopoczucie. To opiekun, z którym dziecko nawiązało wcześniej relację, wygasa jego lęk separacyjny. Innym osobom w tym okresie jest niezwykle trudno uspokoić dziecko. I wreszcie ostatni okres tworzenia się przywiązania – okres od 2,5 roku do 3 roku życia. W tym czasie kształtują się relacje wzajemne w diadzie matka – dziecko. Dziecko przejawia zdolności do większej autonomii, nabiera także zdolności do rozumienia perspektywy rodzica. Tak przygotowane potrafi zachowywać dobrostan, nawet jeśli nie widzi opiekuna. Jest zdolne zachowywać reprezentację tej bliskiej relacji w swoim umyśle. Wytworzone zostały wewnętrzne modele operacyjne, które będą tworzyły podstawy rozwoju osobowości dziecka<sup>11</sup>.

## Style przywiązania

Tak więc J. Bolwby wykazał, że dziecko ma wrodzoną tendencję dążenia do bliskości. Jednocześnie zachowuje elastyczność w dostosowaniu się do środowiska, w którym egzystuje, ponieważ to daje mu większe szanse na przeżycie. Badania Mary Ainsworth<sup>12</sup> wykazały, że niemowlę potrafi dostosować się do zachowania opiekuna, nawet jeśli jego postawa znacznie odbiega od zachowania związanego z responsywnością. Ma to jednak wpływ na jakość relacji w diadzie matka – dziecko. M. Ainsworth za pomocą badania nazwanego: sytuacja obcego (ang. *Strange Situation*) wyodrębniła różne style przywiązania, które są połączone z jakością relacji matka – dziecko.

<sup>11</sup> I. Bretherton, K. A. Munholland, *Internal Working Models in Attachment Relationships*, [w:] J. Cassidy, P. R. Shaver (red.), *Handbook of Attachment. Theory, Research and Clinical Applications*, The Guilford Press New York, London 1995, s. 102-127; M. Stawicka, *Autodestruktywność dziecięca w świetle teorii przywiązania*, op. cit.

<sup>12</sup> M. D. S. Ainsworth, M. C. Blehar, E. Waters, S. Wall, *Patterns of Attachment*, [w:] *A psychological study of the Strange Situation*, Erlbaum, Hillsdale, NJ 1978.

Tab. 1. Responsywność a wzorce przywiązania – przykłady zachowań.

| Wzorzec przywiązania             | Zachowania opiekuna                                                                                                                             | Przykłady zachowania – opiekun                                                                                                                                                      | Potrzeby dziecka i sposób sygnalizowania                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Przywiązanie bezpieczne          | Opiekun jest dostępny, zachowuje wrażliwość na sygnały dziecka. Jest adekwatny. Potrafi rozpoznać potrzeby emocjonalne dziecka i ukoić dziecko. | Opiekun jest zaangażowany, dostępny czasowo, dostępny emocjonalnie. Potrafi dobrze rozpoznawać własne stany emocjonalne i regulować je.                                             | Dziecko wysyła sygnały z zakresu swojego wyposażenia neurobehawioralnego. Ponieważ spotyka się z adekwatnymi odpowiedziami ze strony opiekuna uczy się otwartej komunikacji i uczy się zaspokajania swoich potrzeb w relacji z opiekunem.                               |
| Przywiązanie lękowo-unikające    | Opiekun jest nieobecny, niedostępny emocjonalnie.                                                                                               | Ponieważ dziecko nie dostaje adekwatnych odpowiedzi na swoje sygnały część sygnałów zanika. Np. zamiast odruchu przywierania dziecko nie lubi dotyku i odpycha się od opiekuna.     | Dziecko zamiast płakać śpi, nie nawołuje, zamiast płakać, kiedy jest głodne ssie palce, język. Uderza głową o łóżeczko, kiedy jest zmęczone zamiast płakać i koić się w ramionach matki itp.                                                                            |
| Przywiązanie lękowo-ambiwalentne | Opiekun jest zajęty, niespójny i nieadekwatny.                                                                                                  | Opiekun nie jest skoncentrowany na dziecku tylko na innych zadaniach, spieszy się, ignoruje sygnały dziecka wykonując własny plan działań wokół dziecka niezależnie od jego stanów. | Ponieważ dziecko na te same sygnały np. płacz otrzymuje skrajnie różne odpowiedzi (od nadopiekuńczości po ignorowanie) nie uczy się, że jego nawoływanie ma jakikolwiek sens. Szuka innych sposobów przywołania opiekuna od manipulacji po wymuszenia za pomocą złości. |
| Zdezorganizowanie                | Opiekun krzywdzi dziecko                                                                                                                        | Opiekun zamiast koić dziecko krzywdzi je. W sytuacji małego dziecka ogromną krzywdą jest zaniedbanie emocjonalne intencjonalne lub nieintencjonalne.                                | Dziecko jest agresywne, nieprzewidywalne, ma objawy postraumatyczne, sztywnieje, stereotypie, dziwaczne pozy, zachowania przeciwstawne wobec opiekuna.                                                                                                                  |

Źródło: opracowanie własne na podstawie Michelle DeKlyen, Mark Greenberg<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> M. DeKlyen, M. T. Greenberg, *Attachment and Psychopathology in Childhood*, [w:] J. Cassidy, P. R. Shaver (red.), *Handbook of Attachment. Theory, Research and Clinical Applications*, The Guilford Press, New York, London 2008, s. 637-665.

Jeśli matka dziecka jest dla niego dostępna i zachowuje responsywność, to styl przywiązania, jaki łączy dziecko i matkę nazywamy stylem bezpiecznym. W stylu tym dziecko w sposób otwarty przeżywa emocje, a w stanach pobudzenia szuka u matki wsparcia i pomocy w ukojeniu. Działania matki przynoszą szybką stabilizację. W sytuacji, kiedy dziecko sygnalizuje swoje potrzeby, ale z jakiegoś powodu jego opiekun jest niedostępny, w tym również niedostępny emocjonalnie i dziecko nie doświadcza bezpieczeństwa, powstaje wzorzec przywiązania lękowo-unikającego. W tym wzorcu dziecko ma problem z doświadczeniem i komunikowaniem otwarcie swoich potrzeb i emocji. Kiedy potrzebuje ukojenia, często poszukuje tzw. autoregulacji nie licząc na opiekuna. Gdy dziecko na swoje sygnały otrzymuje niespójną, nieadekwatną odpowiedź, to więc jaka powstaje między nim a matką nazywana jest lękowo-ambiwalentnym wzorcem przywiązania. Natomiast kiedy dziecko zamiast ukojenia w relacji dziecko-opiekun doświadcza przemocy i krzywdy, może dojść do dezintegracji w zakresie wzorca przywiązania<sup>14</sup>.

Każde dziecko dąży do bliskości i jest to jego podstawowa potrzeba gwarantująca bezpieczeństwo. Natomiast, w zależności od postawy przyjmowanej przez opiekuna i od udzielanych przez niego odpowiedzi na potrzeby dziecka, możemy mówić o różnych stylach przywiązania. Chociaż dzisiaj często używa się określenia styl bezpieczny i pozabezpieczny, to warto przypomnieć charakterystykę poszczególnych stylów przywiązania ze względu na przykładowe zachowania w diadzie dziecko – opiekun.

## **Wewnętrzne modele operacyjne – zachowanie i regulacja emocji**

Wewnętrzne modele operacyjne WMO to system reprezentacji kognitywno-afektywnych dotyczących samego siebie, figury przywiązania i otaczającego świata<sup>15</sup>. System ten tworzy się na skutek wczesnych doświadczeń w relacji dziecko – opiekun, w tym doświadczenia pobudzenia i ulgi w sytuacji, kiedy matka – opiekun koi dziecko. Wewnętrzne modele operacyjne odpowiadają za organizację przywiązania i stają się centralnym elementem osobowości. Tworzą swoiste matryce, które mają

<sup>14</sup> N. Weinfeld, A. Sroufe, B. Egeland, E. Carlson, *Individual Differences in Infant-Caregiver Attachment: Conceptual and Empirical Aspects of Security*, [w:] J. Cassidy, P. R. Shaver (red.), *Handbook of Attachment. Theory, Research and Clinical Applications*, The Guilford Press, New York, London 2008, s. 78-101.

<sup>15</sup> N. Weinfeld, A. Sroufe, B. Egeland, E. Carlson, *Individual Differences in Infant-Caregiver Attachment: Conceptual and Empirical Aspects of Security*, op. cit.

wpływ na postrzeganie rzeczywistości. W skład wewnętrznego modelu operacyjnego wchodzi informacje i przekonania dotyczące samego siebie – własnych zdolności zaspokajania potrzeb, poczucia wartości. Także przekonania dotyczące opiekuna bazowego w relacji, z którym wytworzył się system przywiązania i przekonania dotyczące innych osób. Elementem wewnętrznych modeli operacyjnych jest również wzorzec uzyskiwania bliskości z innymi i sposoby regulowania emocji.

Tab. 2. Style przywiązania a wewnętrzne modele operacyjne i regulacja emocji

| Styl przywiązania   | WMO                                                                                                                                            | Regulacja emocji                                                                                                                                                                              |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bezpieczny          | Jestem wartościowym człowiekiem, oceniam pozytywnie intencje innych osób i pozytywnie spostrzegam zdarzenia, jakie mnie spotykają.             | Zdolność do regulacji emocji w relacji z opiekunem, zdolność do samodzielnego regulowania emocji w dorosłości, zdolność do odczuwania i rozróżniania stanów emocjonalnych.                    |
| Lękowo-lękowy       | Jestem małowartościowym człowiekiem, intencje innych osób są negatywne, a świat jest niebezpieczny.                                            | Reguluje emocje poprzez odcięcie i hamowanie smutku, złości. Prezentuje zafałszowane stany emocjonalne. Zdolność do odczuwania i rozróżniania własnych stanów emocjonalnych jest ograniczona. |
| Lękowo-unikający    | Przekonanie o własnej wartości jest nieadekwatne przy deprecjonowaniu innych ludzi i postrzeganiu świata jako zagrażającego.                   | Regulowanie emocji poprzez unikanie, odcinanie się. W sytuacjach przeciążenia zachowania typu acting-out.                                                                                     |
| Lękowo-ambiwalentny | Jestem niepewny własnej wartości z tendencją do zależności od oceny innych osób, świat jest bardzo niepewny, a inne osoby są nieprzewidywalne. | Reguluje emocje poprzez silną ekspresję, manipulowanie, nie branie odpowiedzialności za własne stany emocjonalne.                                                                             |

Źródło: opracowanie własne na podstawie Bartholomew Horovitz<sup>16</sup>, 1991 r.

Wewnętrzne modele operacyjne wpływają na kształtowanie osobowości i tym samym mają wpływ na zachowania dziecka i jego możliwości adaptacyjne. John Bolwby zaznacza, że jest to struktura dynamiczna i może podlegać reorganizacji. Według J. Bolwbiego oddziaływania terapeutyczne polegają właśnie na tym, aby zmienić zawartość modelu w obrębie przekonań na temat siebie samego *self*, figury przywiązania i oceny świata. I w świetle doświadczeń oraz przekonań J. Bolwbiego

<sup>16</sup> K. Bartholomew, L. M. Horowitz, *Attachment styles among young adults: A test of four-category model*, „Journal of Personality and Social Psychology”, 1991, nr 61, s. 226-244.

to jest możliwe, ale trudne do zrealizowania zadanie, które może wymagać długotrwałego wysiłku. Inni badacze wskazują, że elastyczność w zakresie potencjalnych zmian w wewnętrznych modelach operacyjnych jest zależna od stylu przywiązania<sup>17</sup>. Natomiast brak elastyczności jest dezadaptacyjny i wskazuje na pozabezpieczny styl przywiązania. Brak elastyczności przekonań w wewnętrznych modelach operacyjnych wskazuje na obronną sztywność i to właśnie określane jest jako dezadaptacja. Wewnętrzne modele operacyjne wiążą się także z umiejętnością regulacji emocji. James Gross zdefiniuje wiele lat później regulację emocji, jako wpływ na to, jakie emocje przeżywamy, w jaki sposób je przeżywamy i jak je wyrażamy<sup>18</sup>.

Sposób radzenia sobie, zwłaszcza w sytuacjach trudnych emocjonalnie, jest związany ze stylem przywiązania i tym samym z systemem przekonań i reakcji afektywnych związanych z wewnętrznym modelem operacyjnym. Zatem interwencje w obrębie teorii przywiązania będą uważane za efektywne, kiedy będą w znaczący sposób korygowały wartość modeli.

## **Przykłady interwencji w rodzinie z wykorzystaniem teorii przywiązania**

Wszystkie interwencje terapeutyczne były prowadzone przez autorkę i współpracowników w Item – Centrum Psychologicznym<sup>19</sup>. Zaprezentowano kilka odmiennych sytuacji, w których adekwatne rozwiązanie jest oparte o zastosowanie w praktyce teorii przywiązania. Prezentowane sytuacje są częste w praktyce klinicznej autorki.

<sup>17</sup> P. Crittenden, *Attachment and Psychopathology*, [w:] S. Goldberg, R. Muir, J. Kerr (red.), *Attachment Theory. Social, Developmental, and Clinical Perspectives*, The Analytic Press, Hillsdale (NJ), London 1995, s. 367-406.

<sup>18</sup> J. J. Gross, *Emotion and emotion regulation*, [w:] L. A. Pervin, I. O. P. John (red.), *Handbook of Personality: Theory and research, second edition*, Guilford, New York 1999, s. 525-552.

<sup>19</sup> Interwencje były prowadzone w zespole: Teresa Jadczak-Szumilo, Katarzyna Cholewa, Monika Iskierka-Mreńca, Emil Szumilo, Bernadetta Wołoszyn.

### Przykład 1

Po pomoc zgłosiła się 28-letnia kobieta z trzytygodniowym dzieckiem.

| Przebieg zdarzenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Interpretacja z wykorzystaniem teorii przywiązania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Matka dzwoniąc do psychologa zgłosiła, że dziecko ma problemy z wypróżnianiem i ciągle płacze, ponieważ boli je brzuch. Zapytana czy zgłaszała ten problem pediatrze odpowiedziała, że tak, ale lekarz odesłał ją do psychologa. Psycholog poprosił ją, aby na wizytę przyszła z dzieckiem i z mężem, a także, żeby zabrała wszelkie wypisy od lekarza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Matka zgłasza przez telefon problem medyczny, jednocześnie mówi, że lekarz pediatra odesłał ją do psychologa.<br>Matka może nie być świadoma celowości działania lekarza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Na wizytę zgłosili się obydwie rodzice z noworodkiem – trzytygodniową dziewczynką. Urodzoną o czasie, zdrową. Dziecko jest niespokojne wg matki ciągle płacze i w ogóle się nie uspokaja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | W tej sytuacji warto zapytać o przebieg ciąży i porodu, a także okres po porodzie w kontekście kondycji emocjonalnej matki. Matka pełni regulacyjną rolę wobec dziecka i jeśli ono jest zdrowe, może być niespokojne z powodu obniżonego nastroju matki, jej bezradności w zakresie umiejętności kojenia dziecka lub z powodu napiętej sytuacji w rodzinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Przeprowadzono wspólny wywiad z rodzicami, a następnie z matką dziecka osobno ze względu na jej silne emocje.<br>Matka lat 28, ukończone studia wyższe, po których rozpoczęła pracę na uczelni i studia doktorskie. W ciążę zaszła w sposób planowy, chociaż jak sama twierdzi, bardziej z rozsądku – z powodu wieku. Od początku ciąży zadręcza się myślą, że ta sytuacja skomplikowała jej plany zawodowe, i że nic nie robi w zakresie pracy doktorskiej. Jednak prawdziwy cios emocjonalny spotkał ją około 4 miesiąca ciąży, kiedy jej brat poinformował ją, że ich rodzina jest fikcją, ponieważ ojciec od lat ma inną partnerkę, a zarówno on jak i matka utrzymywali to przed dziećmi w tajemnicy, aby „nie psuć im dzieciństwa”. Teraz kiedy wszyscy już są dorośli, ojciec postanowił się wyprowadzić się do swojej drugiej rodziny. Od tego momentu pani, będąca w ciąży, załamała się i nie odczuwała już radości z nadchodzącego porodu, nie chciała dziecka i, aby było jak dawniej. Poród przebiegał normalnie. Pacjentka podeszła do niego jak „do egzaminu” i zdała go „jak zawsze celująco”. Po porodzie jednak bała się dziecka i jego płacz ją irytował. | Pacjentka jest silnie skoncentrowana na zadaniach i opisuje siebie poprzez ich pryzmat. Wskazuje to na pewne elementy związane z lękowo-unikającym stylem przywiązania. Zadania, zdawanie egzaminów i dobre oceny były prawdopodobnie przez lata strategią pozwalającą unikać konfrontacji z emocjami. Koncentracja na zadaniach pozwalała odcinać się od przeżywania. Unikanie najprawdopodobniej pozwalało jej spokojnie egzystować w domu, w którym od dawna nie było bliskości i jednocześnie nie odczuwać dyskomfortu psychicznego. Również mechanizmy związane z lękowo-unikającym stylem przywiązania pacjentki nie pozwoliły jej na poradzenie sobie z przeżywaniem sytuacji odejścia ojca i doprowadziły do załamania i depresji.<br>Oznacza to, że pacjentka może mieć kłopot z regulacją własnych emocji i w konsekwencji regulowaniem emocji noworodka, stąd rozdrażnienie dziecka. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ponieważ kobieta nie radziła sobie z opieką nad dzieckiem, pomagały jej matka i teściowa, a także mąż. Dziecko było najbardziej spokojne, kiedy zajmował się nim mąż i teściowa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Jeśli pacjentka reguluje emocje w sposób lękowo-unikający, istnieje duże prawdopodobieństwo, że jej matka również tak samo radzi sobie z emocjami. To ona miała wpływ na wychowanie pacjentki, a także przez wiele lat potrafiła żyć w „odcięciu emocjonalnym” z powodu poza-mażeńskiego związku męża. Niemowlę przy niej również się nie reguluje emocjonalnie. Natomiast reguluje się przy mężu i przy jego matce. Można zatem przypuszczać, że zarówno mąż pacjentki jak i jego matka, są responsywni. Dobrze odczytują sygnały dziecka i dobrze je zaspokajają.</p> |
| <p>Niestety obserwowanie jak teściowa sobie dobrze radzi z dzieckiem doprowadza synową do rozdrażnienia i wybuchów emocjonalnych, a później do apatii. Między kobietami dochodzi do kłótni i teściowa jest wyrzucona z domu. Jednocześnie pacjentka boi się zostać sama, więc mąż zostaje z nią w domu i opiekuje się dzieckiem. Motywuje też żonę, aby poszła do psychiatry. Lekarz chce jej dać leki antydepresyjne, jednak pacjentka się na to nie zgadza, gdyż jak mówi, nie chce się „truć chemią”.</p> | <p>Wysokie standardy na temat własnych zachowań i jednocześnie doświadczanie porażki w sytuacji, kiedy teściowa sobie lepiej radzi z opieką nad dzieckiem, wywołuje u pacjentki złość. To charakterystyczne zachowanie związane z lękowo-unikającym stylem regulacji emocji. Potwierdzenie hipotezy o wysokich standardach na swój własny temat usłyszymy jeszcze raz, kiedy mówi o tym, że „nie może się truć lekami”, a jednocześnie nie jest w stanie prawidłowo funkcjonować. Przekonania na temat ekologii życia rzutują na punkt widzenia pacjentki.</p>             |
| <p>Pacjentka zatelefonowała w dniu, kiedy mąż wrócił do pracy i została z dzieckiem sama. Umówiliśmy się na wizytę. Podczas wizyty rozmawiałam z obojgiem rodziców oraz indywidualnie z kobietą.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Lęk był głównym motorem szukania pomocy zgodnie z sugestią lekarza pediatry. Można zauważyć, że młoda matka ma trudności z odczytywaniem potrzeb dziecka, jest skoncentrowana na swoim cierpieniu i jej stan przeszedł w depresję. Zgodnie z teorią przywiązania sygnały przywiązaniowe, w jakie wyposażony jest noworodek, mogą wpłynąć na responsywność matki. I chociaż stan depresji u matki to nie jest depresja poporodowa, ale coś znacznie głębszego. Sukces w opiece nad dzieckiem mógłby przynieść poprawę jej samopoczucia i efektywności działania.</p>     |
| <p>Jako pierwszy sposób interwencji wybrałam ocenę dziecka skalą Brazeltona<sup>20</sup>. Dzięki tej skali matka może zobaczyć, jakich sygnałów używa dziecko komunikując się ze światem.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Matka ożywiła się podczas oceny i chciała sama spróbować wodzić grzechotką i piłęczką. Po raz pierwszy się uśmiechnęła.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

<sup>20</sup> T. Brazelton, M. Bax, Neonatal behavioral scale, Mac Keith Press, London 1995.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Może też się przekonać, że dorośli mają wpływ na zachowanie dziecka, mimo, że jest ono tak małe. Ona więc, jako matka, również ma wpływ. Podczas oceny dziecka rodzice mogą zobaczyć jego mocne strony i nauczyć się odpowiadać na jego komunikaty.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Interwencja:<br/>Zaproponowałam pacjentce wsparcie w postaci towarzyszenia jej przez trzy dni w opiece nad dzieckiem. Wymagało to od niej zamieszkania poza domem – w mieszkaniu przy poradni dla pacjentów. W ciągu jednego dnia towarzyszył jej mąż. W tym dniu każdy z nich miał rozmowę z psychologiem na temat własnych sposobów radzenia sobie z emocjami w oparciu o wyniki testów psychologicznych związanych z oceną wcześniejszych schematów przywiązaniowych.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Działania zmierzały do skierowania ich uwagi na emocje i szukanie bardziej otwartej komunikacji na ten temat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Podczas towarzyszenia matce starałam się nie ingerować. Obserwowałam, jak sobie radzi. Czasem nagrywałam krótkie filmy, aby móc je omawiać wówczas, kiedy dziecko śpi. Starałam się nie wyręczać matki, ale instruować ją i wzmacniać to, co robi dobrze. W pierwszym dniu kobieta odniosła pewien sukces w kojeniu córki. Niestety łatwo popadała w rozpacz, stwierdzała, że sobie nie radzi. W nocy, kiedy dziecko płakało od razu się poddawała i budziła mnie, żebym jej pomogła. Kiedy kołysałam dziecko starałam się opisywać, co robię i zachęcałam, żeby też spróbowała. Matka miała problemy z odczytaniem prostych komunikatów dziecka. Nie wiedziała, kiedy ono chce jeść. Karmiła go za małą dawką pokarmu, ponieważ w całej tej sytuacji nie zmodyfikowała jej od trzech tygodni. Pokarm naturalny dawno straciła i, jak mówiła, „nie wychodziło” jej karmienie piersią. Chętnie skorzystała z propozycji teściowej, aby karmić mlekiem modyfikowanym z butelki.</p> <p>W drugim dniu matka radziła sobie dużo lepiej. Dwukrotnie w ciągu dnia analizowałyśmy filmy. Na spacerach chodziła sama z dzieckiem. Podczas drugiej nocy nie obudziła mnie ani razu. Dawała sobie radę sama przez całą noc.</p> <p>Trzeciego dnia po południu przyjechał mąż. Od progu żona opowiadała mu o swoich sukcesach, co potrafi zrobić przy dziecku sama. Na jego pytanie czy wraca do domu, czy zostaje odpowiedziała, że wraca do domu.</p> | <p>Pomoc całodobowa miała na celu modelowanie opieki nad noworodkiem i próbę poprawy responsivenessu matki.</p> <p>Zgodnie z teorią przywiązania, jeśli dziecko będzie uregulowane, matka powinna mieć dobre nastrój. Sygnały neurobehawioralne, jakie wysyła noworodek, są silnie rozbudzającymi czułość, empatię i mogą skorygować nieco przeżywanie emocji przez matkę, nawet jeśli jest ona unikająca.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Na koniec interwencji omówiliśmy to, co według niej jest ważne. Sama od siebie dodała, że nie będzie przyjmowała leków, ale że zgłosi się w swoim miejscu zamieszkania na terapię do psychologa. Umówiliśmy się na telefon: jeśli będzie się coś działo, zadzwoni od razu, jeśli nie, to skontaktujemy się telefonicznie po upływie trzech tygodni.                                                                                     | W tym przypadku matka doszła do równowagi emocjonalnej na tyle, aby móc w dużo lepszej kondycji podjąć decyzję o psychoterapii. Interwencja nastawiona na rozbudzenie wrażliwości macierzyńskiej, wykorzystująca wiedzę na temat możliwości komunikacyjnych noworodka przyniosła dobre rozwiązanie. |
| Kobieta zadzwoniła po trzech tygodniach. Z dzieckiem radzi sobie sama, mąż pracuje. Chodzi na terapię raz w tygodniu i czuje się lepiej. Dziecko ma czasami napady płaczu. Stara się wówczas znaleźć przyczynę i zastanawia się, co źle zrobiła. Jest spokojniejsza, ponieważ podejmuje działanie i zmierza do rozwiązania problemu. Nie zadręcza się tym, że nie pisze doktoratu. Dziecko prawidłowo przybiera na wadze i rozwija się. | Interwencja w oparciu o naukę czytania sygnałów przywiązaniowych noworodka przyniosła pożądane efekty terapeutyczne                                                                                                                                                                                 |

### Przykład 2

Po pomoc zgłosiła się rodzina adopcyjna z sześciolletnią dziewczynką.

| Przebieg zdarzenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Interpretacja z wykorzystaniem teorii przywiązania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Po pomoc zgłosili się rodzice adopcyjni z dziewczynką sześciolletnią. Dziewczynka przebywa w rodzinie od pierwszego roku życia; wówczas przyjechała z interwencji do rodziny, pełniącej wtedy rolę rodzinnego pogotowia opiekuńczego. W wieku trzech lat dziewczynka została adoptowana przez rodziców z pogotowia opiekuńczego. Kiedy miała cztery lata rodzina oddała inne dzieci (w sumie pięcioro) i zaniechała roli pogotowia opiekuńczego.</p> <p>Państwo NN od początku chcieli być rodziną adopcyjną, a do przyjęcia obowiązków Pogotowia Rodzinnego zostali namówieni przez pracownika z PCPR, który motywował, że „będą mogli sobie wybrać dziecko”. Po „wyborze” dziewczynki i jej adopcji oddali resztę dzieci i zrezygnowali z prowadzenia pogotowia opiekuńczego, co stanowiło realizację wcześniej podjętych zamiarów.</p> | <p>Sam sposób zmierzania do adopcji budzi niepokój i wątpliwości o charakterze etycznym. Małżonkowie mieli trudność z podjęciem decyzji i woleli sprawdzić się w roli rodziców, prowadząc jedną z najtrudniejszych form opieki rodzinnej – pogotowie. Obawy budzi sposób, w jaki zostali rodzicami adopcyjnymi. Jak radzą sobie z emocjami po oddaniu innych dzieci, jak się nimi opiekowali, gdy były u nich w domu? Czy budowali relacje czy tworzyli dystans, aby móc się z nimi rozstać? To podstawowe pytania, jakie pojawiają się w tej sytuacji w kontekście teorii przywiązania.</p> <p>Nie można być z kimś w bliskiej relacji i unikać budowania więzi. Ponadto tylko bliskość podtrzymuje dobrostan dziecka w sytuacji separacji od matki i jedynie ona pozwala poradzić sobie z reakcją poseparacyjną w sytuacji konieczności zmiany rodziny. Instrumentalne potraktowanie dzieci w celu zaspokojenia własnego pragnienia posiadania potomstwa każe nam stawiać pytania o sposoby regulacji własnych emocji u rodziców adopcyjnych, o ich sposoby radzenia sobie w sytuacjach emocjonalnie trudnych.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Matka i ojciec zgłosili się, gdyż mają trudności wychowawcze z dzieckiem. Dziewczynka ma ataki szału, czasem chowa się w szafie i nie chce wyjść. Nie rozmawia z ludźmi na zewnątrz, tylko z matką i ojcem. Często używa szantażu w stylu: „jak mi dasz to, to ja pójdę grzecznie do przedszkola, a jak nie, to nie idę”. W atakach szału wyzywa matkę i żąda, aby ją oddano do matki biologicznej. Wie o tym, że jest adoptowana, i że w domu dziecka mieszka jej siostra. Ponadto dziewczynka nie lubi dotyku, jest nadwrażliwa na niektóre ubrania i dźwięki. Podczas kontaktu nie zawsze patrzy w oczy. W domu rodzinnym przebywała 12 miesięcy z matką biologiczną. Doświadczyła tam zaniedbania emocjonalnego, głodu, a także zaniedbania w zakresie pielęgnacji. Została umieszczona w pogotowiu u Państwa NN.</p> | <p>U dziewczynki zauważamy zachowania charakterystyczne dla traumy wczesnodziecięcej: (zaniedbanie, głód, opuszczenie emocjonalne, porzucenie), a także zachowania wywodzące się z dwóch stylów przywiązania. Stylu lękowo-unikającego: deficyty w zakresie dotyku, niepatrzenie w oczy, napady szału i ataki na matkę. Deficyty sensoryczne mogą być wynikiem zaniedbania w okresie niemowlęcym i stanowią „powikłanie” po braku reakcji dorosłego na odruch przywierania, brak dotyku. Zatem dziewczynka potrzebuje wsparcia w zakresie terapii sensorycznej, ale ze względu na etiologię deficytu nie powinna być angażowana osoba obca – terapeuta, lecz matka adopcyjna. Tak, aby dziecko miało szansę poczuć ulgę i dobry dotyk w relacjach z bliską osobą – matką. Matka adopcyjna wykonując z dziewczynką ćwiczenia sensoryczne ma szansę odbudować relację matka – dziecko na najbardziej pierwotnym, fizjologicznym poziomie. Terapeuta może wspomóc matkę ucząc ją, jaki dotyk jest akceptowany przez dziecko.</p> |
| <p>Interwencja:<br/>Ocena stylu przywiązania dziewczynki i jej deficytów neurorozwojowych. Wprowadzenie programu neurorozwojowego.<br/>Ocena zasobów rodziców związanych z umiejętnością regulacji emocji, w tym radzenia sobie z emocjami w sytuacjach trudnych.<br/>Rozmowa z rodzicami na temat reagowania w domu w sytuacjach trudnych.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Dziewczynka została oceniona według profilu neurorozwojowego. Zdiagnozowano jej deficyty w tym obszarze i został opracowany program prostych ćwiczeń opartych na dotyku matki. Rodzice dziecka mieli spotkanie z psychologiem –psychoterapeutą na temat regulacji emocji. Najpierw każde z rodziców odbyło indywidualną sesję poświęconą omówieniu własnych sposobów regulacji emocji. W tym celu rodzice przed spotkaniem wypełniali testy dotyczące tzw. wczesnych schematów przywiązaniowych (z paradygmatu schema therapy), a następnie uczestniczyli we wspólnej sesji poświęconej temu, jak ich zachowania wpływają na dziecko, jak należy rozumieć zachowania dziewczynki i jak interpretować je w kontekście teorii przywiązania. Określono, jaką pełnią one rolę w regulacji poczucia bezpieczeństwa i niwelowania lęku oraz jak rodzice powinni na nie reagować.</p>                                                                                                                                             |
| <p>Spotkania z rodzicami raz w miesiącu w celu analizy zachowania dziecko – rodzice.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Spotkania te służą lepszemu rozumieniu zachowania dziecka przez rodziców, a także lepszemu rozumieniu siebie i własnych reakcji. Prowadzący je psycholog dba także, aby interwencje rodzicielskie wnosily poczucie bezpieczeństwa,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                            | regulowały emocje i nie były oparte na przemoc, także tej nieświadomej, emocjonalnej, często w potocznym rozumieniu stosowanej jako dobre strategie wychowawcze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Udział matki i ojca w edycji programu dla rodziców zastępczych i adopcyjnych: Akademia Świadomego Rodzica. | Ponieważ matka miała duże trudności z regulacją swoich emocji i tym samym nie mogła stanowić dla dziecka oparcia, zwłaszcza w sytuacjach emocjonalnie trudnych, zaproponowano jej udział w spotkaniach grupowych Akademii Świadomego Rodzica. Akademia to cykl spotkań dla rodziców zastępczych i adopcyjnych poświęcony pracy nad sobą oraz pracy nad relacją z dzieckiem przyjętym. Ojciec dziewczynki będzie korzystał z zajęć prowadzonych równolegle w drugiej grupie. Spotkania w Akademii organizowane są raz w miesiącu i mają charakter treningów psychologicznych. Poświęcone są pracy intrapsychicznej, a także własnym stylom przywiązania rodziców, stylom przywiązania przyjętych dzieci, jak również wprowadzaniu zmian w relacjach z dzieckiem. |

### Przykład 3

Po pomoc zgłosiła się rodzina z dziewięciomiesięcznym dzieckiem.

| Przebieg zdarzenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Interpretacja z wykorzystaniem teorii przywiązania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Po pomoc zgłosili się dziadkowie z dziewięciomiesięczną wnuczką, która nie siada samodzielnie i nie raczkuje. Rodzice dziecka pracują i nie mogli z nim przyjść, więc postanowili poprosić dziadków o pomoc. Matka dziecka jest fizjoterapeutą, prowadzi własny ośrodek fizjoterapii i jest nieobecna ponad 10 godzin dziennie, począwszy od trzeciego miesiąca życia dziecka. | Dziecko w okresie lęku separacyjnego pozostaje z babcią. Matka po okresie wysyłania sygnałów przez dziecko we wstępnej fazie konsolidacji zniknęła na cały dzień i przekazała opiekę swojej matce. Dziecko na taką sytuację musiało zareagować reakcją poseparacyjną (Spitz, 1945, Bolwby, 1951). Oznacza to apatię, zahamowanie rozwoju i potrzebuje dla wyjścia z reakcji poseparacyjnej responsywności nowego opiekuna. W tej sytuacji nie miało to miejsca, gdyż babcia w ciągu dnia dzieliła opiekę z dziadkiem, a wieczorem powracała matka.<br><br>Taki stan mógł utrzymywać ambiwalencję i nie pozwalał dziecku wyjść z reakcji poseparacyjnej. Stąd zahamowanie rozwoju. |
| Podczas wizyty dziewczynka była apatyczna, wyraźnie smutna, z objawami depresji psychogennej niemowląt. Nie przytulała się, brana na ręce odsuwała się. Mimo, że była w okresie lęku separa-                                                                                                                                                                                   | Ocena dziecka wskazuje na utrzymującą się reakcję poseparacyjną, zahamowanie rozwoju motorycznego i zamiennie – zachowania lękowo-unikające i ambiwalentne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cyjnego, nie reagowała płaczem na sytuację opuszczania pokoju przez babcię. Zachowywała jednostajną mimikę: smutek lub w sytuacji opuszczania pokoju przez babcię nieadekwatny uśmiech. W tej sytuacji brak postępów w rozwoju motorycznym może być wynikiem wadliwej opieki nad dzieckiem. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Po wyjaśnieniu dziadkom sytuacji emocjonalnej dziecka poproszono ich, aby rodzice dziecka zgłosili się na rozmowę.                                                                                                                                                                          | Psycholog rozmawiał z rodzicami o potrzebach emocjonalnych dziecka w tym wieku, o znaczeniu budowania systemu przywiązania i o roli wczesnej opieki dla całego rozwoju dziecka. Po interwencji matka dziecka postanowiła nie wracać do pracy i w pełni przejąć opiekę nad córką, aż do ukończenia przez nią trzeciego roku życia. Dziewczynka w ciągu trzech tygodni zaczęła raczkować. Jej rozwój stał się bardziej dynamiczny, stała się wesoła i skłonna do przytulania się. |

Powyższe przykłady dowodzą, że wiedza związana z teorią przywiązania ma kluczowe znaczenie w pracy z rodzinami zarówno biologicznymi, zastępczymi i adopcyjnymi. Przygotowanie z jej zakresu powinno być elementarnym wyposażeniem koordynatorów rodzinnej pieczy zastępczej, asystentów rodziny, pracowników socjalnych i pracowników ośrodków adopcyjnych. Edukację w tym obszarze należy prowadzić w sposób umożliwiający pokazanie praktycznego zastosowania teorii przywiązania w ich codziennej pracy. Niestety nie zawsze ma to miejsce, stąd częste rozczarowania brakiem efektów w tak trudnej pracy socjalno-wychowawczej.

## Bibliografia

- Ainsworth M. D. S., *Attachments and other affectional bonds across the life cycle*, [w:] C. M. Parkers, J. Stevenson-Hinde, P. Marris (red.), *Attachment Across Life Cycles*, Routledge, London and New York 1991.
- Ainsworth, M. D. S., Blehar M. C., Waters E., Wall S. *Patterns of Attachment*, [w:] *A psychological study of the Strange Situation*, Erlbaum, Hillsdale, NJ 1978.
- Bartholomew K., Horowitz L. M., *Attachment styles among young adults: A test of four-category model*, „Journal of Personality and Social Psychology”, 1991, nr 61.
- Bolwby J., *Maternal Care and Mental Health*, WHO, Geneva 1951.
- Bolwby J., *Child Care and the Growth of Love*, Penguin, Geneva 1965.
- Bolwby J., *Attachment and Loss: Volume 3. Loss. Sadness and Depression*, Pimlico, London 1980/1998.
- Brazelton T., Bax M., *Neonatal behavioral scale*, Mac Keith Press, London 1995.
- Bretherton I., Munholland K.A., *Internal Working Models in Attachment Relationships*, [w:] J. Cassidy, P.R. Shaver (red.), *Handbook of Attachment. Theory, Reserch and Clinical Applications*, The Guilford Press New York, London 1995.
- Crittenden, P. Attachment and Psychopathology, [w:] S. Goldberg, R. Muir., J. Kerr (red.), *Attachment Theory. Social, Developmental, and Clinical Perspectives*, The Analytic Press, Hillsdale (NJ), London 1995.
- Brzezińska A. (red.), *Psychologiczne portrety człowieka. Praktyczna psychologia rozwojowa*. GWP, Gdańsk 2005.
- DeKlyen M., Greenberg M. T., *Attachment and Psychopathology in Childhood*, [w:] J. Cassidy, P.R. Shaver (red.), *Handbook of Attachment. Theory, Research and Clinical Applications*, The Guilford Press, New York, London 2008.
- Gross J.J., *Emotion and emotion regulation*, [w:] L.A. Pervin, I. O.P. John (red.), *Handbook of Personality: Theory and research, second edition*, Guilford, New York 1999.
- Plopa M., *Więzi w małżeństwie i w rodzinie*. Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2007.
- Schore A., *Affect Regulation and the Origin of the Self*. The neurobiology of Emotional Development 1994.
- Spitz R., *Hospitalism; an inquiry into the genesis of psychiatric conditions in early childhood*, „Psychoanal Study Child”, 1945, nr 1.
- Stawicka M., *Autodestruktywność dziecięca w świetle teorii przywiązania*. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2008.
- Weinfeld N., Sroufe A., Egeland B., Carlson E., *Individual Differences in Infant-Caregiver Attachment: Conceptual and Empirical Aspects of Security*, [w:] J. Cassidy, P.R. Shaver (red.) *Handbook of Attachment. Theory, Reserch and Clinical Applications*, The Guilford Press, New York, London 2008.

## Rozdział II

Beata Kita

Dział Pomocy Specjalistycznej Ośrodka Pomocy Społecznej  
Dzielnicy Praga Południe m.st. Warszawy

# Dialog Motywujący w pracy z rodziną w ośrodku pomocy społecznej

*Praca socjalna i Dialog Motywujący (DM)  
zdają się pasować do siebie w naturalny sposób<sup>1</sup>*

Dialog Motywujący (w skrócie DM) jest nurtem pomocy profesjonalnej, który szczególnie wiele miejsca poświęca kwestiom wpływania na motywację w procesie kontaktu z drugim człowiekiem z uwzględnieniem prawidłowości odnoszących się do procesu zmiany.

Dialog Motywujący akcentuje następujące, potwierdzone badaniami, reguły procesu zmiany<sup>2</sup>:

- ambiwalencja jest czymś normalnym; zmiany są trudne i ludzie mają wobec nich mieszane odczucia (dostrzegają korzyści i możliwości – w Dialogu Motywującym tzw. **język zmiany**, ale też i negatywne strony – w Dialogu Motywującym tzw. **język podtrzymania**<sup>3</sup>),
- zmiana, niezależnie od tego czego dotyczy (nadwagi, depresji, agresji, nadużywania substancji itp.) dokonywana jest samodzielnie, nikt nie jest w stanie zmienić się za kogoś,
- przebiega według określonych stadiów, w sposób nielinearny (kilka kroków do przodu, przeszkoda, powrót do zachowania problemowego, krok do przodu),

<sup>1</sup> W. R. Miller, S. Rollnick *Series Editors' Note* [w:] M. Hohman (red.), *Motivational Interviewing in social work practice*, The Guilford Press, New York, 2012, str. XI.

<sup>2</sup> C. C. DiClemente, M. M. Velasquez *Wywiad Motywujący a etapy zmiany* [w:] *Wywiad Motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010.

<sup>3</sup> W. M. Miller, S. Rollnick, *Wywiad motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010; W. M. Miller, S. Rollnick, *Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014.

- jest bardziej prawdopodobna, kiedy ludzie mają wybór pomiędzy przynajmniej dwoma sposobami prowadzącymi do jej osiągnięcia,
- tempo zmian jest indywidualne dla różnych osób,
- po jednym sukcesie łatwiej przychodzą kolejne,
- kluczem do zmiany jest motywacja,
- postawa pomagającego (pozytywne, rozumiejące nastawienie wobec klienta i jednocześnie wiara, że może się zmienić) jest silnym czynnikiem warunkującym dobre efekty pomagania.
- Dialog Motywujący opiera się też na założeniu, że ludzie **mają wolny wybór tego, co robią i jacy będą oraz, że dysponują siłą pozwalającą wpływać na swoje życie i inicjowanie zmian**. Na siłę tę składają się zasoby wewnętrzne, między innymi ich wcześniejsze doświadczenia, osiągnięcia, umiejętności, cechy, uznawane wartości, wysiłek, który wkładają by przetrwać albo próbować radzić sobie w nowy sposób oraz zasoby zewnętrzne: wspierające osoby, instytucje itp.

Dialog Motywujący ujmuje **motywację jako proces** – płynny i dynamiczny, a nie stałą, wewnętrzną cechę danej osoby (ktoś ma motywację lub nie). W procesie tym istotne znaczenie mają: **ważność zmiany** (wartość celu), **ufność** (postrzeganie swojej zdolności do zmiany, przeświadczenie o możliwości zrealizowania celu) i **gotowość do zmiany**<sup>4</sup>.

Proces motywacyjny ma swój **kontekst interpersonalny**, w związku z czym motywację można w dużym stopniu zarówno inicjować, jak i na nią wpływać (osłabiać, blokować albo wzmacniać) poprzez określone działania. Elementy relacji z klientem pobudzające jego motywację do zmiany autorzy podejścia określają mianem ducha DM. **Duch Dialogu Motywującego** to nastawienie emocjonalne i umysłowe z jakim specjalista praktykuje DM. Duch obejmuje cztery powiązane ze sobą komponenty<sup>5</sup>:

1. **WSPÓŁPRACĘ** – czyli partnerską relację osoby pomagającej z klientem, w której obydwaj są ekspertami (pomagający – w obszarze pomagania, klient – w sferze własnego życia i doświadczeń, pragnień, potrzeb i powodów, które mogą stać się przyczyną zmiany). Pracownik socjalny, asystent rodziny i klient posiadają wiedzę, która może być dobrze wykorzystana dla rozwiązania problemu, z którym zainteresowany się boryka.
2. **AKCEPTACJĘ** – obejmującą:

<sup>4</sup> por. W. M. Miller, S. Rollnick, *Wywiad motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, op. cit., s. 64-65, W. M. Miller, S. Rollnick, *Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, op. cit.

<sup>5</sup> W. R. Miller, S. Rollnick, *Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, op. cit.

- a) uznanie bezwarunkowej wartości i potencjału klienta,
  - b) trafną empatię – przejawiającą się w aktywnym zainteresowaniu wewnętrznym punktem widzenia klienta i dążeniu do jego zrozumienia, spojrzenia na świat jego oczyma, a jednocześnie wyrażenie tego,
  - c) wspieranie autonomii – rozumiane jako poszanowanie niezbywalnego prawa i zdolności klienta do samostanowienia, dokonywania wyborów, podkreślanie jego kontroli i wpływu,
  - d) dowartościowanie – poszukiwanie oraz potwierdzanie mocnych stron i wysiłków osoby.
3. TROSKE – czyli aktywne wspieranie dobra klienta, stawianie na pierwszym miejscu jego potrzeb.
4. WYWOŁYWANIE – czyli zachęcanie podopiecznego do wyrażenia argumentów przemawiających za zmianą, pomysłów jak ona mogłaby być osiągnięta zgodnie z przekazem: „*Ty masz to czego potrzebujesz i razem to znajdziemy*”.

Dialog Motywujący polega na pomaganiu ludziom w znalezieniu ich **własnej, osobistej wewnętrznej motywacji do pozytywnej zmiany** oraz w zaplanowaniu zmiany w oparciu o potrzebne zasoby; w pracy socjalnej także w towarzyszeniu w realizacji powziętego celu. Nie jest naprawianiem ludzi ani wtłaczaniem w nich czegoś, czego im brakuje. Nie jest też kierowaniem nimi poprzez nagrody i kary.

Wewnętrzna motywacja pojawia się wówczas, kiedy osoba postrzega i doświadcza **wystarczająco dużej rozbieżności między** swoim stanem **obecnym** (status quo) **a pożądanym** (swoimi dążeniami, pragnieniami, wpływającymi z jej wartości celami), jeśli zmiana ma dla niej **dużą wagę** i jednocześnie kiedy czuje się **kompetentna**, by tę zmianę wprowadzić (ma wystarczająco wysokie **poczucie samoskuteczności**). Wewnętrzna motywacja do zmiany, w odróżnieniu od zewnętrznej (przyznawanie dodatkowego świadczenia, zagrażające restrykcje), skłania ludzi do wysiłku mimo braku zewnętrznej kontroli, zewnętrznych wzmocnień czy konsekwencji.

Odwołując się do najnowszej edycji podręcznika DM, **Dialog Motywujący** można zatem zdefiniować między innymi jako „**oparty na współpracy, zorientowany na cel sposób komunikowania się, zwracający szczególną uwagę na język zmiany. Ma on w zamierzeniu umocnić osobistą motywację i zobowiązanie do osiągnięcia konkretnego celu przez wydobywanie oraz zbadanie u osoby jej własnych powodów do zmiany w atmosferze akceptacji i troski**”<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> W. R. Miller, S. Rollnick, *Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, op. cit., s. 55.

W tak rozumianym podejściu rolą pomagającego – pracownika socjalnego, asystenta rodziny<sup>7</sup> jest wspieranie klienta w jego zmianie<sup>8</sup>.

Wspomaganie ludzi w ich osobistej zmianie to w pewnym sensie wyprawa, która rozpoczyna się etapem **angażowania**<sup>9</sup> (nawiązywania i budowania relacji opartej na zaufaniu i szacunku, znajdowania wspólnego porozumienia pozwalającego klientowi otwierać się i przyglądać także trudnym i bolesnym sprawom). W kontakcie z osobą zgłoszoną czy zgłaszającą się po pomoc warto odłożyć na bok wszelkie uprzedzenia i oceny („to ktoś zaniedbujący dzieci, uzależniony”), a zamiast tego z zaciekawieniem starać się aktywnie słuchać, by jak najlepiej zrozumieć jej świat, sytuację, potrzeby, troski oraz odkrywać mocne strony. Wychwytывanie tego co mocne, wartościowe, docenienie nawet najmniejszej umiejętności, wysiłku, który klient wkłada, próbując sobie poradzić, jest wyrazem naszej akceptacji dla niego, uznania a także wzmocnieniem dla jego często trudnej decyzji o skorzystaniu z pomocy. Przydatne jest też okazywanie zrozumienia („Widzę jakie to może być dla Pani trudne”) oraz normalizowanie („inne osoby w podobnej do Pani sytuacji też się wahają, nawet jeśli obawiają się o swoje bezpieczeństwo”). Wobec ludzi zgłaszających się pod presją dobrze jest zauważyć i uznać ich strach, gniew, podkreślić autonomię „Jest Pan poruszony tym, że została wypełniona Niebieska Karta. Gdybym była na Pana miejscu, też prawdopodobnie byłabym zaniepokojona i do tego zezłoszczona. To w tej sytuacji normalne i zrozumiałe uczucia. Moim celem nie jest wymuszanie na Panu czegokolwiek. Nawet gdybym chciała, nie byłabym w stanie tego zrobić. Tylko Pan może zdecydować, co Pan robi. Ważna jest dla mnie natomiast Pana perspektywa – jak Pan rozumie to, co się stało, co Pana martwi, co być może chciałby Pan robić inaczej.”

Na gruncie dobrej, bezpiecznej relacji osoba pomagająca i klient przechodzą do procesu **ukierunkowywania** – uzgadniania celu podróży, ustalania dokąd będą razem podążać, nad jaką zmianą pracować. Ponieważ w Dialogu Motywującym chodzi nam o **wewnętrzną motywację do zmiany** (o jej wzbudzenie i umocnienie w kliencie, a nie o narzucenie zmiany z zewnątrz) – ważne jest rozpoznanie i zrozumienie celu podopiecznego z jego perspektywy. W procesie ukierunkowywania niezbędne jest pytanie o to, czego ta konkretna osoba chciałaby

<sup>7</sup> por. I. Krasiejko, *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji. Wstęp do teorii i praktyki nowej profesji społecznej*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń, 2013.

<sup>8</sup> W. R. Miller, S. Rollnick, *Series Editors' Note* [w:] M. Hohman (red.), *Motivational Interviewing in social work practice*, The Guilford Press, New York, 2012.

<sup>9</sup> por. cztery główne procesy Dialogu Motywującego – W. M. Miller, S. Rollnick, *Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, op. cit.

(np. „Z czym Panu trudno?”, „Co by Pani chciała, żeby się zmieniło?”, „Co teraz byłoby Pani najbardziej potrzebne?”), aktywne słuchanie i uważność na to, co dla niej jest szczególnie ważne („Ważny jest dla Pani spokój, by mogła Pani przespać całą noc bez awantur”). Na tym etapie pracy specjalista nie wybiega naprzód i nie proponuje kierunku zmian, tym bardziej też nie forsuje żadnego planu zmiany. Skupia się raczej na tym, o czym chce mówić klient, poprzez pytania i odzwierciedlanie tego, co już wcześniej rozmówca powiedział poszerza obszar jego wglądu (co jest dla niego kłopotem, jakie to rodzi implikacje dla różnych obszarów jego życia, jakie to ma dla niego znaczenie, jakie emocje w związku z tym przeżywa, czego tym samym chciałby). Dopiero potem, za jego zgodą, dzieli się z nim własnym punktem widzenia i obawami, wyraża zainteresowanie tym, jak zostało to odebrane. Celem tego etapu jest harmonizowanie priorytetów klienta z priorytetami specjalisty i wypracowanie wspólnego kierunku pracy.

Jeśli kierunek jest uzgodniony i jasny, wspólne podróżowanie przechodzi do procesu **wywoływania**. Z uwagi na to, że tylko klient może zdecydować o zmianie i wprowadzić ją w życie, uwalnianie jego osobistej motywacji do zmiany ma podstawowe znaczenie. Polega ono z jednej strony na wysłuchaniu i zrozumieniu wyrażanych przez niego obaw przed zmianą (**tzw. języka podtrzymania**), z drugiej (czemu poświęcamy zdecydowanie więcej czasu i przestrzeni) – na aktywizowaniu go, by sam odkrywał i przedstawiał argumenty za jej wprowadzeniem oraz wskazywał sposoby, jak to zrobić (**tzw. język zmiany**). Jeśli stymulantów do zmiany dostarcza osoba pomagająca, doradzająca – klienci mniej lub bardziej otwarcie zaczynają argumentować przeciwko niej. Jest to reakcja obronna na naruszenie ich autonomii. Wyraża się czasem poprzez pozorną aprobatę dla specjalisty albo wypowiedzi w rodzaju: „tak, ale ja piję za swoje”, „mąż tylko do mnie jest agresywny”, „to nie zadziała; do niego nic już nie dociera – dopiero jak krzyknę i dam kłapa, to na chwilę się uspokaja; przecież nie mogę pozwolić, by młodsze pobił”, „chyba lepiej, że nie pracuję, bo przynajmniej dzieci są w domu”). W Dialogu Motywującym tego rodzaju reakcje nie są konfrontowane, ale traktowane jako normalny przejaw ambiwalencji lub też sygnał niezgody (oporu). W takich sytuacjach pomocne jest zauważenie reakcji klienta, a jeśli to możliwe, wydobyć tego, co może ona znaczyć („nie chce Pan pić czymś kosztem”, „jeśli dzieci w jakiś sposób cierpiałyby z powodu agresji męża, byłoby to dla Pani nie do zaakceptowania”, „martwią Panią trudne zachowania Tomka, a krzyk i klapsy działają tylko na chwilę”, „ważne jest dla Pani, by dzieci miały zapewnioną opiekę”).

Proces wywoływania to także wydobywanie mocnych stron klienta i wzmacnianie jego poczucia sprawczości, jako jednego z głównych aspektów zmiany (por. wyżej). Odnoszenie się przez specjalistę z szacunkiem do wiedzy osoby, jej pozytywnych cech, wyznawanych przez nią wartości, doświadczeń, wcześniejszych prób wprowadzenia zmiany, pomysłów na to, co można zrobić obecnie, wzbudza w niej wiarę, że zmiana jest możliwa, i że będzie w stanie jej dokonać. W procesie wywoływania warto jest doszukiwać się nawet najmniejszych sukcesów, umiejętności, wydobywać je i podkreślać.

Przekonania o własnych zdolnościach (mogę, potrafię), pragnienia (chcę), potrzeby (potrzebuję, muszę), powody (jeśli nie zacznę leczenia, nie wytrzymam z bólu) to przykłady **tzw. przygotowawczego języka zmiany**. Wyrażają wczesną motywację, są sygnałami rozważania zmiany i mogą stać się podstawą do jej dokonania. Kierowanie uwagi na te pierwsze przejawy motywacji, rozwijanie ich (poprzez np. dopytywanie i odzwierciedlanie tego, jak klient je rozumie), docenianie ich – przybliża pracę motywującą do kolejnego etapu – planowania. Im częściej bowiem ludzie mówią o swoich pragnieniach, powodach, potrzebach zmiany, o swojej zdolności do niej, tym bardziej przekraczają swój ambiwalentny stosunek do zmiany i zbliżają się do jej planowania.

„**Planowanie** obejmuje zarówno rozwijanie zobowiązania do zmiany, jak i sformułowanie konkretnego planu działania. Rozmowa na temat działania (...) powinna być ukierunkowana na wydobywanie od klientów ich własnych rozwiązań, wspieranie ich autonomii w podejmowaniu decyzji oraz dalsze wydobywanie i umacnianie języka zmiany w miarę wyłaniania się planu”<sup>10</sup>

Na tym etapie klienci wyobrażają sobie zmianę (jeśli będę pracował, może wykaraskam się z tych długów) i rozważają problemy, jakie mogą się pojawić (część zabierze komornik), pytają o możliwości (co robią w tym programie terapeutycznym?, co można zrobić, jak szwagier będzie mnie namawiał, żeby się z nim napić?), podejmują zobowiązanie (zrobię to, wezmę się za to), mówią o swojej gotowości (jestem gotów, zamierzam, planuję), a nawet podejmują pierwsze kroki („pojechałam dziś w sprawie pracy”, „nie piję od tygodnia”, „kiedy Maja wrzeszczała, że chce sukienkę zamiast spodni pomyślałam, że to akurat może sobie wybierać i nie wydarłam się na nią”). Są to przejawy **tzw. mobilizującego języka zmiany**. Wszelkie tego rodzaju wypowiedzi zasługują na szczególną uwagę – odzwierciedlanie, wzmacnianie i podsumowywanie. Dla osoby pomagającej są też sygnałem do zainicjowania kwestii gotowości do zmiany. Możliwości jest

<sup>10</sup> W. R. Miller, S. Rollnick, „*Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie.*”, op. cit. str. 55.

kilka – np. poprzez pytania (Czy byłby Pan teraz gotów, by zastanowić się nad tym, jak mógłby Pan pilnować swoich wydatków?), skalowanie gotowości klienta do wprowadzenia zmiany („na ile na skali 1-10, gdzie 1 to najniższa gotowość, 10 – najwyższa, jest Pan gotów do pilnowania swojego budżetu? Co się na to składa? Na ile chciałaby Pani byśmy teraz zastanowili się jak to zrobić?). Jeśli klient jest gotów przejść do planowania – pomocna jest rekapitulacja (podsumowanie wszystkich wypowiedzi w języku zmiany), podkreślenie autonomii klienta (To od Pana zależy, co Pani/Pan zrobi, jeśli się na to zdecyduje) i postawienie pytania kluczowego (Zatem jak Pani/Pan myśli, co teraz Pani/Pan zrobi?

Formułowanie konkretnego planu działania, podobnie jak wcześniej – rozważania dotyczące zmiany, odbywa się we współpracy z klientem. Zamiast, budzących złość i prowokujących klienta do obrony swoich racji, wskazówek, perswazji, przekonywania (*W Pana sytuacji należałoby sprzedać telewizor i opłacić zaległość za prąd*) specjalista przede wszystkim pyta (*Jak Pan wyobraża sobie swój plan?, Co Pan rozważa? Jak to będzie wyglądało (konkretnie)? Od czego chce Pan zacząć?, Na czym oprze Pan swój plan (na jakich swoich umiejętnościach?, na czyjej pomocy?), Jak poradzi sobie Pan z ewentualnymi trudnościami?*) odzwierciedla i podsumowuje te wszystkie, ważne dla zmiany aspekty. Do podjęcia decyzji w sprawie przemiany i zbudowania optymalnego planu jej realizacji, klientowi bardzo często potrzebna jest także perspektywa specjalistów, ich wiedza fachowa i doświadczenie (*Jak można rozpoznać o co dziecku chodzi i opanować jego agresję? W jaki sposób można uspokoić swoje emocje? Z czym trzeba się liczyć rozważając zamieszkanie w ośrodku interwencji kryzysowej? Jakie są możliwości uzyskania alimentów na dzieci?*). W Dialogu Motywującym osoby pomagające dzielą się swoimi opiniami tylko wówczas, kiedy klient jest na nie gotowy (kiedy sam o to poprosi lub zapytany – udzieli zgody na przedstawienie mu informacji, porady, stanowiska specjalisty).

Dobry plan jest jasno sformułowany i obejmuje:

- najważniejsze **powody**, dla których klient chce wprowadzić zmianę,
- **główne cele**, jakie klient sobie stawia,
- **konkretne działania** określone w czasie (kiedy?) prowadzące do osiągnięcia celów,
- zasoby, które będą klientowi pomocne: jego własne umiejętności, możliwości; inne osoby (kto? jak pomoże?),
- możliwe przeszkody i sposoby poradzenia sobie z nimi,
- efekty, które będą świadczyły o tym, że wszystko idzie zgodnie z planem<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> W. R. Miller, S. Rollnick, *Wywiad Motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, op. cit., s. 160.

Jest też realny; podlega weryfikacji w trakcie opracowania, a następnie realizacji.

Przejsie od planowania do działania wymaga podjęcia zobowiązania (wobec siebie, innych osób). Zatem istotnym elementem planowania jest pytanie o intencję (Czy chce Pani to zrobić?, Na ile jest Pani gotowa, żeby to zrobić?) oraz wzmacnianie zobowiązania (Co mogłoby Panu pomóc, by zaangażować się w ten plan? Jakie wątpliwości ma Pan w związku z tym planem? Jakie ma Pan pomysły, by je przezwyciężyć? Jaki będzie pierwszy Pana krok?)

Każdy z czterech procesów Dialogu Motywującego odbywa się na fundamencie wcześniejszych. Planowanie zatem dokonuje się na bazie dobrego zaangażowania, ukierunkowania i wywoływania; wywoływanie – na podstawie wypracowanego zaangażowania i wytyczenia kierunków. Zakłócenie (np. poprzez przyspieszanie) albo pominięcie któregośkolwiek z procesów, skutkuje z reguły pogorszeniem relacji z klientem (pojawieniem się niezgody – oporu), zatrzymaniem lub wycofaniem ze zmiany. Warto wtedy sprawdzić z jakiego poziomu pracy motywującej (z jakiego procesu) wynika taki kłopot i wracając do niego skupić się na wynikających z niego zdaniach.

### **Rozmowa motywująca opiera się na pięciu podstawowych metodach:**

- pytaniach otwartych/otwierających,
- afirmacjach /dowartościowaniach,
- słuchaniu odzwierciedlającym,
- podsumowaniach,
- udzielaniu informacji za zgodą klienta.

Inne metody (pytania o skrajności, patrzenie wstecz, spoglądanie do przodu, rozmowa o wartościach, przeformułowania, ważenie decyzji, skalowanie ważności czy gotowości do zmiany, przyznanie racji i in.) włączane są w zależności od etapu pracy motywującej, w miarę potrzeb, w odpowiedzi na określone wyzwania w pracy motywującej.

**Pytania otwarte** to takie, na które klient może udzielić szerszej odpowiedzi niż tylko „tak” – „nie” lub podając określoną liczbę (np. „3” – reakcja na pytanie „ile dziennie piwa Pan wypija?”). Pozwalają wydobywać od klienta motywację (stąd określane są też jako otwierające), lepiej poznać jego perspektywę i jednocześnie zbierać więcej informacji o nim, o jego sytuacji, potrzebach. Zachęcają też, by o swojej zmianie mówił więcej niż specjalista. Pytania zamknięte są pomocne w DM jedynie w sytuacjach wymagających doprecyzowywania (faktów,

terminów), potwierdzenia stanowiska klienta w danej sprawie, uzyskania jego zgody np. na udzielenie mu informacji, porady.

**Afirmacje** (określane w DM też jako **dowartościowania**) wyrażają autentyczne przekonanie specjalisty o pozytywnych cechach, wartościach, umiejętnościach, zaangażowaniu i wysiłkach osoby, z którą pracuje. Są to wypowiedzi typu: „Potrafił Pan przez pół roku utrzymać abstynencję i pracować w tym czasie”, „Jest Pani wytrwała, jeśli Pani na czymś zależy”, „Kiedy złość zaczęła się nasilać, umiał Pan uprzedzić żonę, że potrzebuje Pan ochłonać i przerwać rozmowę”. Rozpoznając je w kliencie i mówiąc mu o nich w doceniający sposób, specjalista wspiera jego poczucie samoskuteczności i wzmacnia nadzieję na wprowadzenie zmiany.

**Słuchanie odzwierciedlające** – polega na empatycznym wsłuchiwaniu się w ton głosu, sposób mówienia i treść wypowiedzi klienta (co on mówi), na odkrywaniu znaczenia tego przekazu (jakie znaczenie ma to, co on mówi), a następnie wyrażaniu przez specjalistę swojego rozumienia poprzez odzwierciedlanie. Odzwierciedlenia to zdania oznajmujące, oddające to, co klient wyraził, bądź chciał wyrazić. Mogą być bardzo bezpośrednio związane z tym co powiedział, oddawać wprost lub być powtórzeniem jego wypowiedzi (tzw. **odzwierciedlenia proste**). Mogą to być także przeformułowania wypowiedzi klienta pokazujące nowe, istotne elementy w jego perspektywie, wskazujące na inne znaczenie jego doświadczenia, nadające mu nowy sens, uwypuklające pewne aspekty zmiany, zakładające hipotetyczny związek z potrzebami, obawami, wartościami, łączące różne strony ambiwalencji (tzw. **odzwierciedlenia złożone**). Empatyczne odzwierciedlenia pełnią kluczową rolę w budowaniu dobrej relacji pomagania, dają osobie poczucie, że jest słuchana i uznawana za wiarygodną. Dodatkowo pozwalają sprawdzić na ile głębsze spojrzenie specjalisty na sytuację klienta jest trafne, a klientowi otwierają nową perspektywę w myśleniu o swojej zmianie. Stanowią bazę dla prowadzenia Dialogu Motywującego – powinny być stosowane co najmniej dwa razy częściej niż pytania i wymagają nieoceniającej, otwartej i zaangażowanej postawy.

**Podsumowania** – są szczególną formą odzwierciedlenia, która pozwala porządkować doświadczenie, myśli, dostrzegać pewne zależności, zestawiać je, zbierać i podkreślać to, co jest ważne z punktu widzenia zmiany. Zatem specjalista tworząc podsumowania nie przywiązuje równej wagi do wszystkich aspektów tego, co mówi klient. Słuchając go wybiera przede wszystkim rzeczy najbardziej istotne ze względu na rozważaną zmianę, np. ambiwalencję, przekonania klienta na temat zmiany, jego przemyślenia związane z możliwością jej wprowadzenia,

wiarę i optymizm we własny sukces. Zbierając to wszystko (podsumowanie zbierające) – obrazuje zainteresowanemu jego najistotniejsze myśli dotyczące zmiany, łącząc niektóre informacje (podsumowanie łączące) akcentuje pewne współzależności czy obszary konfliktu. Sprzyja to pogłębieniu myślenia i przejściu do kolejnych istotnych spraw, rozważenia nowych możliwości, rozwiązań.

**Udzielanie informacji** jest ważne z punktu widzenia zmiany, gdyż wielu osobom brakuje znajomości przepisów, odpowiedniej świadomości co i w jaki sposób można zrobić, a powtarzane błędy wyczerpują siły i odbierają nadzieję. W Dialogu Motywującym zamiast wygłaszania eksperckich opinii specjalista udziela klientowi informacji lub porady tylko w takim zakresie, w jakim jest mu to potrzebne i przydatne, dostarcza różnych alternatyw, możliwych rozwiązań, ale ich nie mnoży. Jest ciekaw jak te informacje wpisują się w świat jego podopiecznego, pomaga mu w dojściu do własnych wniosków na temat znaczenia tych informacji, uznając przy tym jego prawo do niegodzenia się z nimi oraz nie wdrażania rozważanych rozwiązań.

Przed udzieleniem informacji – o ile nie wynika to z kontekstu rozmowy lub wcześniejszej prośby klienta – specjalista powinien zadać mu pytanie o zgodę, np.:

- „Czy chce Pan/Pani, żebym Pani/Panu powiedziała jak radzę sobie z tym inni?”
- „Czy chciałby się Pan dowiedzieć, co można robić w takich sytuacjach?”
- „Czy mógłbym/mogłabym opowiedzieć Pani/Panu o możliwych sposobach rozwiązywania takich problemów?”

Samo udzielenie informacji przebiega według schematu:

**„Wydobądź – Dostarcz – Wydobądź”**

- WYDOBAĐŹ, np. „Co Pan/Pani już wie na temat tego, jak można zachęcać dzieci do przestrzegania zasad?”/„Jakie metody stosują inni rodzice?”/ „Jak można sobie z tym radzić?”
- DOSTARCZ, np. „Jest kilka możliwości. Dla niektórych osób korzystne było zrobienie..., a dla innych...”/ „Niektórzy ustalają z dziećmi system nagród za pożądane zachowanie i kar za niepożądane, a inni tylko nagrody za te zachowania, które chcieliby u dziecka wzmacniać, jeszcze inni ...”
- WYDOBAĐŹ, np. „Jak Pan/i to postrzega? Którą z wymienionych propozycji mógłby/mogłaby Pan/i wypróbować? Jak mógłby/mogłaby Pan/i wprowadzić ten pomysł w życie?”

Podstawową koncepcję Dialogu Motywującego opracował i opisał William R. Miller w 1983 roku, na podstawie własnej praktyki klinicznej terapii uzależnień. Zaś jego współpraca (od 1989 roku) ze Stephe-

n'em Rollnick'iem (korzystającym z DM w obszarze pomocy medycznej) zaowocowała wydaniem w 1991 roku pierwszego podręcznika Dialogu Motywującego. Na przestrzeni ostatnich dwudziestu pięciu lat ta metoda jest przez obu autorów stale rozwijana. Ukazały się kolejne książki (w 2002 r. „*Motivational Interviewing: Preparing People for Change. Second Edition*” – polskie wydanie to „*Wywiad Motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*”; w 2013 r. „*Motivational Interviewing. Third Edition; Helping People Change*” – polskie tłumaczenie „*Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*”), pojawiły się liczne doniesienia potwierdzające możliwości wykorzystywania DM w wielu obszarach pomocy ludziom; między innymi w pracy z nastolatkami i młodymi dorosłymi<sup>12</sup>, w edukacji na rzecz ograniczenia rozprzestrzeniania się HIV/AIDS, w pracy z osobami uzależnionymi od alkoholu i innych substancji psychoaktywnych<sup>13</sup> oraz od szkodliwych zachowań<sup>14</sup>, w rehabilitacji i ochronie zdrowia (w tym w leczeniu osób chorych na cukrzycę, SM, osób chorych psychicznie, z podwójnym rozpoznaniem)<sup>15</sup>, w pracy z osobami bezdomnymi, starymi, popełniającymi przestępstwa kryminalne, w pracy z osobami doświadczającymi i stosującymi przemoc, w pomocy społecznej dzieciom<sup>16</sup>. Liczne badania potwierdzają jego skuteczność oraz możliwość łączenia z innymi podejściami<sup>17</sup>.

## Opis metodycznego działania

Poniżej przedstawiono fragmenty opisu działań z rodziną prowadzonych przez pracownika socjalnego we współpracy z konsultantem psychologiem w ośrodku pomocy społecznej. Pracę realizowano w oparciu o Dialog Motywujący od kwietnia 2014 roku do połowy sierpnia 2015 roku.

Decyzja oparcia procesu pomagania na DM wpływała z potrzeby poradzenia sobie z oporem rodziny wobec korzystania z pomocy społecznej i wcześniejszymi trudnościami we współpracy. Była podyktowana też

---

<sup>12</sup> S. Naar-King, M. Suarez, *Wywiad Motywujący z młodzieżą i młodymi dorosłymi*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2012.

<sup>13</sup> W. R. Miller, A. A. Forcehimes, A. Zweben, *Terapia uzależnień. Podręcznik dla profesjonalistów*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014.

<sup>14</sup> J. M. Jaraczewska, M. Adamczyk-Zientara (red.), *Dialog Motywujący. Praca z osobami uzależnionymi behawioralnie*, Enteteia, Warszawa, 2015.

<sup>15</sup> W. R. Miller, S. Rollnick, *Wywiad Motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, op. cit.

<sup>16</sup> M. Hohman (red.), *Motivational Interviewing in social work practice*, The Guilford Press, New York, 2012, str. 3-4.

<sup>17</sup> B. B. Burke, H. Arkowitz, Ch. Dunn, *Skuteczność Wywiadu Motywującego i jego adaptacji: obecny stan wiedzy* [w:] W. R. Miller, S. Rollnick, *Wywiad Motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany* Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010.

trudnościami motywacyjnymi diagnozowanymi w kontakcie z klientką (jej ambiwalencją wobec zmiany, niskim poczuciem autonomii, wpływu na swoją sytuację i braku samoskuteczności, pozostawianiem w klinczu polegającym na oddawaniu odpowiedzialności kuratorowi, szkole i jednocześnie podważaniu ich działań).

### Struktura rodziny:

Rodzina niepełna składająca się z trojga osób: **Barbara** (lat 36, rozwiedziona od 10 lat, od 7 cierpi na rdzeniowy zanik mięśni; z uwagi na postępującą niepełnosprawność – znaczne trudności w poruszaniu się – od 5 lat jest rencistką (wcześniej pracowała jako opiekunka w domu pomocy społecznej). Większość dnia praktycznie spędza sama w pokoju, ogląda telewizję, rozwiązuje krzyżówki, przegląda Internet, czasami gotuje, piecze, przygotowuje śniadania i kolacje. Wstydzi się swojej niepełnosprawności; unika wychodzenia na zewnątrz, sprzeciwia się korzystaniu z wózka inwalidzkiego i innych sprzętów, które pomogłyby jej w poruszaniu się). **Maria**, matka Barbary (lat 64, rozwiedziona od 34 lat, na emeryturze, ponosi koszty utrzymania mieszkania). Cierpi na niedowład nogi, niemniej wychodzi za zewnątrz, załatwia między innymi sprawy urzędowe. **Antek**, syn Barbary ze związku małżeńskiego (lat 12, uczeń V klasy szkoły podstawowej).

Pani Barbara ma także partnera – **Adama** (38 lat) mieszkającego oddzielnie. Z powodu choroby Barbary ich relacje znacząco się rozluźniły.

Rodzina mieszka w dużym mieście, zajmuje niewielkie dwupokojowe mieszkanie z łazienką, położone na 4 piętrze w bloku bez windy. Wśród domowników są też dwa koty i dwa małe psy. Od 2010 do 2012 roku rodzina korzystała okresowo z pomocy ośrodka pomocy społecznej – głównie obiadów szkolnych dla Antka, zasiłków celowych, dwu konsultacji psychologicznych z uwagi na konfliktowe relacje i depresję Barbary. Rodzina nie włączała się jednak do współpracy, a we wrześniu 2012 roku zrezygnowała z wszelkiej pomocy.

W kwietniu 2014 roku pracownik socjalny otrzymał informację o skandalicznym zachowaniu Antka w przychodni – przed gabinetem lekarskim wyzywał, kopał i szarpał babcię. Pielęgniarka, opisując zdarzenie, poprosiła o rozpoznanie sytuacji rodziny i ewentualną pomoc. Z uwagi na podejrzenie problemów opiekuńczo-wychowawczych pracownik socjalny skontaktował się z Barbarą, by umówić się na rozmowę.

Pierwsze spotkanie, jak również dalsza praca z rodziną odbywała się w jej miejscu zamieszkania.

| Fragmenty opisu metodycznego działania pracownika socjalnego i konsultanta psychologa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Komentarz dotyczący respektowanych zasad i zastosowanych technik, ich celowości i efektów typowych dla danej koncepcji pracy z rodziną                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Opis pierwszego spotkania pracownika socjalnego z rodziną</b></p> <p>Pani Barbara czekała w większym pokoju, w którym, jak się później okazało, śpi jej matka. Przywitała się ze mną z pewną rezerwą, w związku z czym powiedziałam: <i>Dziękuję, że zgodziła się pani ze mną spotkać.</i> Kiedy wskazała mi miejsce w fotelu, z którego zgoniła psa, porozmawialiśmy chwilę o zwierzętach, które ma w mieszkaniu, o programie, który oglądała w telewizji, zanim weszłam. Następnie dodałam: <i>Zależy mi też, by porozmawiać z Panią o Antku. Jak powiedziałam, kiedy się umawialiśmy przez telefon, przyszła do mnie parę dni temu pielęgniarka z przychodni i z troską, ale i niepokojem powiedziała, że Antek wyzywał babcię, kopnął ją, szarpał się z nią, kiedy chciała go wprowadzić do gabinetu. Pomyślałam wtedy, że najlepiej będzie się skontaktować z Panią i porozmawiać o tym. Być może będę mogła w jakiś sposób pomóc.</i></p> <p>Klientka wyrzuciła z siebie całą listę skarg: <i>Jest z nimi coraz więcej problemów. Nie wraca na czas do domu – „znika” z kolegami na podwórku albo idzie do „Jordanka” i tam bawi się lub gra na komputerze. Parę dni temu pojechał z kolegą rowerem na działki, wyłącza telefon, żeby nie odbierać, szuka, nie oddaje reszty z zakupów, spóźnił się ostatnio na matematykę, bo nie chciało mu się wstać, chociaż go budziłam, nie odrabia lekcji, a o uczeniu się to nie ma mowy – mówi, że mu się nie chce albo, że już odrobił w świetlicy. Utył, bo je za dużo słodyczy – stale „przypina się”, żeby kupić mu lody, dać na chipsy, na kebaba albo colę. Psy nie wytrzymują i sikają na podłogę, bo szanownemu panu nie chce się ich wyprowadzić.</i></p> <p>Przyznałam ze zrozumieniem: <i>Cała lista poważnych spraw.</i> Klientka poszła dalej: <i>Wykorzystuje mnie, bo wie, że nie będę go ganiać. Wie, że nie mam kogo poprosić o zakupy. Matce też jest ciężko – narzeka na nogi. A poza tym nie chce jej prosić, bo później mi wypomina. Dobrze, że chociaż rano i wieczorem psy wyprowadzi. Ale one po południu też muszą wyjść, a jemu się nie chce albo go nie ma.</i></p> <p>Starając się zrozumieć jakie znaczenie mają te zachowania Antka dla klientki i wyrazić to, powiedziałam: <i>Chciałaby Pani, żeby Antek pomagał w domu, był bezpieczny i dobrze się uczył.</i> Klientka odpowiedziała: <i>Tak, ale on nikt nie słucha. Ani mnie, ani matki. Może chociaż pan kurator pomoże. Był tydzień temu u nas, robił wywiad, bo szkoła zawiadomiła sąd, że Antek się nie uczy, nie przychodzi na lekcje. Trochę go postraszył – powiedział, że jak się nie poprawi, to umieści go w ośrodku. Kazał mi zapisywać wszystko, co Antek źle robi i powiedział, że przyjdzie za dwa tygodnie, to będzie z nim rozmawiał. No i powiedział też, żeby może zapisać się do psychologa.</i></p> <p>Choć sposób pracy kuratora nie jest zgodny z moim podejściem do pomagania – nie podważyłam tego, ale próbowałam pokazać inną perspektywę: <i>Umówiła się pani z kuratorem na pewnego rodzaju eksperyment. Będzie to koncentrowanie się na złych zachowaniach Antka.</i></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Pracownik socjalny już od początku pierwszego spotkania z panią Barbarą podkreślił jej autonomię dziękując za możliwość spotkania, akcentując, że jest ważną osobą w sprawie Antka. Wyjaśnił kontekst swojej wizyty i przedstawił swój cel – zadbał o nawiązanie bezpiecznej relacji (pozostaje w procesie angażowania)</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Pracownik socjalny z uwagą i akceptacją wysłuchuje skarg klientki, starając się myśleć o tym, w jaki sposób odnoszą się do jej potrzeb, wartości, celów</p>                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Odzwierciedlenie złożone – podkreślenie powagi sprawy</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Podsumowanie zbierające – jednocześnie przeformułowanie skarg w oczekiwania, potrzeby</p>                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Odzwierciedlenie złożone – uznanie konfrontującej metody wychowawczej za rodzaj eksperymentu,</p>                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Eksperymenty mają to do siebie, że mogą być cenną podpowiedzią czy coś działa, czy nie. Po dwóch tygodniach będzie pani mogła to ocenić.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>którego wyniki mogą pokazać kierunek dalszej pracy</p>                                                    |
| <p>W trakcie rozmowy pani Barbara powiedziała też, że jej stan zdrowia znacznie się pogorszył – z trudem porusza się w obrębie mieszkania (opierając się o ściany i meble, ewentualnie przemieszcza się na kolanach), przestała wychodzić na zewnątrz z uwagi na bariery architektoniczne, ale też własną niechęć (obawia się wścibskich spojrzeń i komentarzy, zwłaszcza niektórych sąsiadów, nie chce słyszeć jak litują się nad nią). W wielu sprawach jest zdana na pomoc matki (z którą pozostaje w chłodnych relacjach i komunikuje tylko w sprawach formalnych) oraz Antka (głównie jeśli chodzi o zakupy, wyprowadzanie psów). Była płacziwa, przytłoczona pogarszającym się stanem zdrowia, poczuciem osamotnienia i problemami, które sprawia Antek.</p>      | <p>Pracownik socjalny z uwagą i akceptacją wysłuchuje skarg klientki – co samo w sobie jest wzmocnieniem</p> |
| <p>Podsumowałam to mówiąc: <i>W ostatnim roku zbiegło się kilka ważnych spraw: Antek zaczął dorastać i chodzić swoimi drogami. Niektóre z tych rzeczy, które robi, narażają go na kłopoty i to martwi panią. Odczuwa pani też pogorszenie własnej sprawności, narastające przygnębienie i większą zależność od matki, od Antka. Nie ma pani ochoty wychodzić z domu, co też powoduje, że czuje się pani bardziej samotna. Jednocześnie nie zalegała pani w łóżku, nawet na czworaka – ale stara się pani chodzić.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Podsumowanie przejściowe, z dowartościowaniem starań klientki</p>                                         |
| <p>Zapytana w czym jeszcze sobie radzi powiedziała: <i>Tylko w niektórych sprawach – jak trzeba, sama ugotuję, robię śniadania i kolację Antkowi, przez Internet czasem kupuję sobie ubrania, kosmetyki, bo nie chcę, żeby matka o wszystkim wiedziała. W sierpniu kupiłam książki dla Antka. Na zebrania do szkoły nie chodzę, ale wiem co się dzieje, bo dzwonię do pani pedagog albo do wychowawczyni Antka, albo one do mnie dzwonią. Załatwiłam sobie też rehabilitację – bo jak upadłam, noga mi się podwinęła i miałam złamaną. Jak zdjęli mi gips – to potrzebna była rehabilitacja. Porozmawiałam z lekarką i przepisała mi znowu. Ćwiczę w domu z rehabilitantką dwa razy w tygodniu. Żeby nie było gorzej – bo jakbym znowu się połamala, to koniec.</i></p> | <p>Przejście, poprzez pytanie otwarte, do zasobów i wzmacniania samo-skuteczności klientki</p>               |
| <p>Powiedziałam: <i>Pomimo ograniczeń, które narzuca choroba, jest pani w kontakcie ze szkołą, przygotowuje pani posiłki, robi niektóre zakupy. To duża rzecz znajdować sposoby, żeby poradzić sobie z przeszkodami. A regularne ćwiczenie dwa razy w tygodniu to wytrwałość!</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Dowartościowanie klientki</p>                                                                             |
| <p>Zapytałam: <i>Co pani na to, żebyśmy przez chwilę jeszcze zastanowiły się nad możliwymi kierunkami naszej ewentualnej współpracy?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Pytanie o zgodę</p>                                                                                       |
| <p>Kiwa pani głową na tak. To może przejdźmy do możliwości. Nasza rozmowa pokazuje, że ważnym tematem są sprawy związane z Antkiem – jak ustalać i egzekwować zasady co do nauki, powrotu do domu, jak zachęcać go do obowiązków. Kolejny temat to pani samopoczucie, zdrowie, wzmacnianie samodzielności. Jeszcze następny – o tym może rozmawialiśmy mniej – to pani relacje z matką. Który z nich wydaje się pani najważniejszy na najbliższy czas?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Przygotowanie do przejścia do ukierunkowywania – określania obszarów do pracy</p>                         |
| <p>Pani Barbara zdecydowanie odpowiedziała: <i>Na pewno Antek i to jak się czuję. Bo z matką i tak się nie dogadam.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |
| <p><i>Rozumiem – odpowiedziałam, po czym zadałam pytanie: Czy w takim razie możemy umówić się w przyszłym tygodniu i porozmawiać o tym?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Pytanie o zgodę.</p>                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Kiedy klientka zgodziła się, dodałam: <i>Być może w niektórych sprawach, by pójść do przodu będziemy potrzebowały pomocy. Wspomniała pani, że po tym co powiedział kurator rozważa pani umówienie się z psychologiem. Ja ze swojej strony chciałabym skontaktować się z pedagogiem szkolnym i kuratorem, żeby powiedzieć im, że umówiliśmy się na współpracę i uzgodnić, jak oni mogliby nam pomóc. Co pani o tym myśli?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Udzielenie informacji – podzielenie się przez pracownika socjalnego swoją perspektywą w kontekście potrzeb klientki.</p>                                                                                                |
| <p>Klientka dość niepewnie, niemniej zgodziła się na propozycję.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Pozostawienie klientce prawa do jej własnej decyzji, niezgodzenia się</p>                                                                                                                                               |
| <p><b>Rozmowa pracownika socjalnego z pedagogiem szkolnym:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Pani pedagog przekazała informację, że w ostatnim roku zachowanie Antka znacznie się pogorszyło: wdaje się w bójki i pyskówki z niektórymi kolegami, opuszcza lekcje, spóźnia się do szkoły, przychodzi nieprzygotowany na zajęcia, przestał odrabiać lekcje, z dobrego ucznia w młodszych klasach przeistoczył się w jednego z najgorszych; jest zagrożony powtarzaniem roku. Matka i babka według pani pedagog są bezradne wobec Antka; ojciec biologiczny nie interesuje się chłopcem (kontakt zerwany od około 10 lat), w związku z tym szkoła, w uzgodnieniu z panią Barbarą, wystąpiła do sądu o wgląd w sytuację opiekuńczo-wychowawczą dziecka. Jej zdaniem Antek powinien trafić do placówki, bo szkoda jego potencjału, a matka nie poradzi sobie z nim – kiedy ostatnio rozmawiały była zrezygnowana, bezradna. Uzgodniono, że szkoła zapewni Antkowi pomoc wolontariusza po lekcjach, by nadrobił zaległości szkolne, pani pedagog będzie monitorowała jego frekwencję, postępy. Ze strony OPS rodzina otrzyma dodatkowo propozycję pomocy psychologicznej.</p>                                                                                                                                                     | <p>Zebranie informacji, uzgodnienie możliwości pomocy rodzinie</p>                                                                                                                                                         |
| <p><b>Opis drugiego spotkania pracownika socjalnego z rodziną</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Pani Barbara wyraźnie wyczekiwała na rozmowę, była dobrze nastawiona i ciekawa mojego spotkania z pedagogiem i kuratorem.</p> <p>Przedstawiłam jej trudności, jakie szkoła sygnalizuje jeśli chodzi o Antka oraz propozycję objęcia go pomocą wolontariusza. Powiedziałam też o tym, że pani pedagog, dostrzega potrzebę wsparcia psychologicznego dla niej, jako matki.</p> <p>By nie podważać sensu pracy motywującej z klientką, pominęłam informację o tym, że pani pedagog nie wierzy za bardzo w jakąkolwiek zmianę w rodzinie. Powiedziałam natomiast, że widzi duży potencjał u Antka – to, że jest bystry, szybko się uczy oraz, że ona jest gotowa ze swojej strony monitorować jego sytuację w szkole.</p> <p>Zapytałam co pani Barbara na to?</p> <p>Pani Barbara poinformowała mnie, że rzeczywiście pedagog szkolna też jej to powiedziała dwa dni temu i uzgodniły, by Antek chodził na zajęcia wyrównawcze z wolontariuszką. Był już nawet na jednej lekcji i nawet mu się spodobało. Ją martwi to, że pani pedagog go za to pochwaliła, a to przecież dopiero początek. Jeśli chodzi o spóźnianie się czy wyprowadzanie psów – to nic się nie zmieniło – jak mu się chce, to wyprowadzi, jak nie – to nie.</p> | <p>Udzielenie informacji ukierunkowane na potrzeby rodziny i wzmacnianie motywacji do zmiany</p> <p>Wskazanie na mocne strony „delegowanego klienta” – Antka</p> <p>Pozostawienie klientce prawa do jej własnej opinii</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Nie kontynuowałam tego wątku. Powiedziałam natomiast, że nie udało mi się spotkać z kuratorem, będę próbowała, by do następnej naszej rozmowy, porozmawiać także z nim.                                                                                                                                                                                                  | Ukierunkowywanie rozmowy                                                      |
| Odniosłam się do naszych ustaleń z pierwszego spotkania proponując byśmy skupiły się na którymś z dwu kierunków – samopoczuciu i sile pani Barbary lub sprawach wychowawczych. Być może wzmocnienie jej samopoczucia będzie miało też znaczenie dla jej siły w radzeniu sobie z trudnymi zachowaniami Antka.                                                             | Podsumowanie łączące                                                          |
| Zapytałam: <i>Co pani na to?</i> Pani Barbara odpowiedziała: <i>Dobrze. Może to racja. Nasza rozmowa przebiegała dalej następująco:</i>                                                                                                                                                                                                                                  | Pytanie o opinię klientki (wzmacnianie jej autonomii)                         |
| – <i>Kiedy spotkałyśmy się ponad tydzień temu wspomniała pani, że czuje się coraz słabsza, na wiele rzeczy nie ma pani ochoty ani siły. Zostaje pani w mieszkaniu, by ludzie się nie przyglądali, nie litowali. Teraz odwiedza panią czasem jedna koleżanka.</i>                                                                                                         | Podsumowanie zbierające, odwołujące się do wcześniejszych wypowiedzi klientki |
| – <i>No tak. A jak przyjdzie, to matka zaraz wchodzi i słucha.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                               |
| – <i>A co jest jeszcze dobrego w tym, że teraz pani nie wychodzi z domu?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <u>Rozwijanie ambiwalencji</u>                                                |
| – <i>No chyba nic więcej. No może jak jest taka brzydka pogoda jak dziś – to przynajmniej się nie rozchoruję albo nie połamie się.</i>                                                                                                                                                                                                                                   | – pytanie otwierające (o dobre strony status quo)                             |
| – <i>Aha – w jakiś sposób to chroni przed powikłaniami. A co jest niedobrego w tym, że pani cały czas spędza w domu?</i>                                                                                                                                                                                                                                                 | Odzwierciedlenie proste                                                       |
| – <i>No robię się taka dzika – jakbym bała się ludzi. Nie chce mi się ładnie ubrać czy pójść do fryzjera. Tylko ten czas tak przelatuje. Nie mam jak się spotkać z Adamem, bo matka go nie toleruje. No i tak siedzę. Coraz gorzej chodzę, nie mam siły.</i>                                                                                                             | Rozwijanie ambiwalencji – pytanie otwierające (o negatywy status quo)         |
| – <i>Z jednej strony przebywanie w domu pozwala uniknąć wścibskich sąsiadów, w mniejszym stopniu naraża na złamanie, bo właściwie ostatnio to w mieszkaniu złamała pani nogę, ale z drugiej pogłębia pani osamotnienie, rozluźnia kontakty z Adamem i koleżankami, mniej uwagi poświęca pani, by ładnie wyglądać. A jak taki stan wpływa na pani kontakty z Antkiem?</i> | Rozwijanie ambiwalencji – pytanie otwarte                                     |
| – <i>Jestem zła, jak on czegoś chce. No tak – wkurzam się częściej.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                               |
| – <i>Jest pani bardziej niecierpliwa wobec Antka.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | – odzwierciedlenie złożone                                                    |
| <i>Jak było wcześniej zanim pani zachorowała?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | – pytanie otwarte                                                             |
| – <i>Kiedyś miałam koleżanki, jak pracowałam. Spotykałam się no... z tym moim (przyp. red. – panem Adamem).</i>                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                               |
| <i>Chodziliśmy z Antkiem na plac zabaw do Jordanka, na imprezy takie z okazji np. Dnia Matki czy Dziecka albo inne, nad Wisłę poopalać się.</i>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                               |
| – <i>Sporo czasu spędzała pani poza domem. Ważne były spotkania z ludźmi. To dodawało pani energii.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                  | – odzwierciedlenie złożone (z hipotezą)                                       |
| – <i>Tak – bo wie pani, przynajmniej nie słuchałam, jak matka narzeka i wyjeżdża z pretensjami, że to jej mieszkanie i jak chcemy mieszkać, to musimy się podporządkować.</i>                                                                                                                                                                                            |                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>– To wychodzenie z domu miało dla pani znaczenie. Gdyby mogła pani określić na skali 1-10, gdzie 10 to bardzo ważne, 1 – nieważne – na ile teraz możliwość przebywania poza domem, spotkania się z innymi ludźmi jest ważna? – No na 7.</p> <p>– Co się składa na to, że to jest ważne na 7 a nie np. 5?</p> <p>Klientka wymieniła powody, które zebrałyśmy wcześniej. Następnie swoją gotowość do zmiany – wychodzenia z mieszkania – oszacowała na 6 opierając ją między innymi na tym, że rehabilitantka jest gotowa nauczyć ją, jak sobie poradzić i asekurować ją poza mieszkaniem; mogłyby przy okazji wyprowadzić psy po obiedzie, może mogłaby pojechać do fryzjera, jeśli zeszłaby na dół. To, co by jej pomogło przesunąć się wyżej na skali gotowości – to poradzenie sobie ze wścibskimi sąsiadkami, zwłaszcza z jedną.</p> <p>Dalszą część spotkania przeznaczyłyśmy na ułożenie planu wychodzenia z domu. Poprosiłam klientkę, by podzieliła się swoimi pomysłami, a następnie, za jej zgodą, opowiedziałam jakie ja jeszcze widzę możliwości. W oparciu o to sformułowaliśmy plan na najbliższy czas. Znalazły się w nim: poćwiczenie z rehabilitantką wychodzenia poza mieszkanie, zapewnienie usług opiekuńczych obejmujących asekurację przy wychodzeniu z mieszkania i robienie zakupów, poprawa pewności siebie (ale też umiejętności radzenia sobie z Antkiem) poprzez spotkania z konsultantem psychologiem w miejscu zamieszkania pani Barbary, pojechania do fryzjera, a potem na wizytę kontrolną w przyszpitalnej poradni neurologicznej, wcześniej załatwienie dowozu do tych miejsc, korzystając z przewozów dla osób niepełnosprawnych. Klientka na ten moment zdecydowanie wykluczyła skorzystanie z wózka inwalidzkiego czy chodzika. W końcowej części spotkania, za zgodą pani Barbary, uczestniczyła jej matka, zaproszona przeze mnie. Była wyraźnie poruszona, przejęta. Zadeklarowała pomoc córce w dotarciu do lekarza neurologa.</p> | <p>– odzwierciedlenie proste</p> <p>Rozwiązywanie ambiwalencji – skalowanie ważności zmiany</p> <p>Rozwiązywanie ambiwalencji – skalowanie gotowości do zmiany</p> <p>Odwoływanie się do wartości i potrzeb klientki</p> <p>Planowanie – wydobywanie pomysłów i rozwiązań od klientki, dzielenie się przez pracownika socjalnego jego perspektywą, uzgadnianie planu</p> <p>Włączenie, za zgodą klientki, innych osób (skorzystanie z zasobów zewnętrznych)</p> |
| <p><b>Rozmowa pracownika socjalnego z kuratorem:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Kurator po miesiącu mało efektywnej pracy z Antkiem (babcia nie była w stanie regularnie odprowadzać chłopca na zaproponowane przez kuratora zajęcia, chłopiec – rozliczany ze złych zachowań, po jego wyjściu zachowywał się jeszcze gorzej: pluł, krzyczał, kopał w meble, co przerażało panią Barbarę) – zgodził się, by próbować pracować z rodziną w oparciu o pozytywne, wzmacnianie Antka, a jednocześnie wprowadzanie i konsekwentne stawianie granic. Ponieważ Antek z pomocą wolontariusza nadrobił zaległości szkolne, chodził do szkoły, choć często spóźniał się na pierwsze lekcje, bo grał do późnej nocy w gry, wypełniał obowiązki domowe kurator, zaproponował, by chłopiec pojechał na Zieloną Szkołę. Pani Barbara uznała jednak, że Antek nie zasłużył na to. Spodziewała się, że kurator będzie w stanie twardą ręką pomagać w wychowaniu syna, a nie odpuszczać mu.</p> <p>Trudnym etapem w pracy z rodziną była niespodziewana choroba i śmierć pani Marii (zmarła w kilka dni po złamaniu nogi, z powodu zakrzepu). Wymagało to przeformułowania planu pracy z rodziną i skupienia się na pomocy w radzeniu sobie z bieżącymi sprawami (codzienne obowiązki domowe, załatwianie formalności pogrzebowych, spadkowych, przepisanie umów na media, regulowanie spraw zmarłej).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Uzgodnienie sposobu pracy z rodziną</p> <p>Modyfikacja planu pracy z rodziną – dopasowanie do potrzeb klientów</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Współpraca z konsultantem psychologiem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Zgoda pani Barbary na pomoc psychologiczną otworzyła pracownikowi socjalnemu możliwość umówienia jej z konsultantem psychologiem. Pomoc psychologiczna była udzielana w oparciu o Dialog Motywujący, łączony z terapią systemową oraz psychoedukacją.</p> <p>Pani Barbara w związku z własnymi osobistymi doświadczeniami (depresja powiązana z niepełnosprawnością, poczucie straty, doświadczanie przemocy ze strony matki w dzieciństwie i okresie młodzieńczym, poczucie krzywdy, poczucie własnej nieatrakcyjności, bezradności i zależności), z uwagi na problemy wychowawcze (wynikające też z jej wymagającej i niekonsekwentnej postawy), korzystała z pomocy konsultanta psychologa od maja 2014 roku do czasu zakończenia współpracy z rodziną, tj. do połowy sierpnia 2015 roku.</p> <p>Tematem spotkań pani Barbary z psychologiem w okresie żałoby była strata, żal, poczucie winy, niepewność – z drugiej strony otwieranie się przed nią nowych możliwości (częstsze spotkania z panem Adamem, w perspektywie nadzieja na związek z nim; aktywizacja – konieczność wychodzenia z domu, korzystania z wózka inwalidzkiego, potem chodzika, rodzinne zakupy w supermarkecie; wzmacniająca pomoc ze strony niektórych sąsiadów). Przepracowanie powyższych spraw otworzyło drogę do rozpoczętej wcześniej pracy nad umiejętnościami wychowawczymi. Jej elementem była między innymi praca nad „wyłapywaniem” dobrych zachowań Antka, koncentrowaniem się na nich i wzmacnianiem ich, rozwiązywanie ambiwalencji związanej z pochwałami kierowanymi wobec Antka (z jednej strony klientka trzymała się stanowiska <i>nagroda powoduje, że dziecko chce więcej, a mnie zależy, żeby doceniał to, co ma, a nie dasz palec, a zachce całą rękę</i>, z drugiej – analizując swoje doświadczenia z dzieciństwa w relacji z dorosłymi przypominała sobie, że dużo bardziej zachęcały ją dobre słowa babki, nauczycielki, niż niezadowolenie i krytyka matki; zwróciła uwagę na związek pomiędzy odrzucającymi komentarzami wygłaszanymi przez jej matkę do Antka: <i>jesteś taki sam karzeł jak twój ojciec</i>, a robieniem jej na złość przez syna. W pracy z klientką wykorzystano także podręcznik Adele Faber i Elaine Mazlish<sup>18</sup>. Stanowił on inspirację dla rozwijania umiejętności wychowawczych Pani Barbary (m.in. rozumienia uczuć Antka i pomagania mu w radzeniu sobie z nimi, zachęcania dziecka do współpracy, reagowania na jego trudne zachowania poprzez odwoływanie się do konsekwencji i wspólne rozwiązywanie problemów). Praca odbywała się w oparciu o opisany w części teoretycznej model: wydobądź – dostarcz – wydobądź:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wydobądź – zanim klientka otrzymała konkretne informacje nt. określonej metody była zapraszana do opowiedzenia tego co już sama wie na jej temat (np. ustanawiania granic wychowawczych, odwoływania się do konsekwencji zamiast karania);</li> <li>2. Dostarcz – jej wiedza była uzupełniana lub czasem korygowana przez psychologa (w oparciu o proponowane ćwiczenia, odwoływanie się do doświadczeń klientki lub opisanych w podręczniku doświadczeń innych rodziców);</li> <li>3. Wydobądź – po zaprezentowaniu każdej z propozycji „nowego” sposobu reagowania klientka była zachęcana do wyrażenia własnej opinii, obaw oraz pomysłów jego wdrożenia.</li> </ol> | <p>Włączenie, za zgodą klientki, konsultanta psychologa do współpracy na rzecz pomocy – pomoc psychologiczna w oparciu o DM połączony z oddziaływaniami systemowymi i psychoedukacją</p> <p>Wzmacnianie poczucia sprawczości klientki</p> <p>Rozwiązywanie ambiwalencji</p> <p>Psychoedukacja w oparciu o model: wydobądź-dostarcz-wydobądź</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Własne doświadczenia wyniesione z dzieciństwa, silne przekonania na temat konieczności podporządkowania dziecka rodzicom, utrudniały pani Barbarze wdrażanie nowych metod. Początkowo z trudem zdobywaną wiedzę i własne refleksje przekładała na realne sytuacje z synem (m.in. miała kłopot, by pozbyć się podważania dobrych intencji Antka, krytykowania go). Większe poczucie wpływu, samoskuteczności (między innymi dzięki chodzikowi poruszała się sprawniej, umiała załatwić więcej spraw – np. opłaty zaczęła załatwiać przez Internet, korzystając ze wsparcia pana Adama, ale też sąsiadów, poczucie, że nie zależy już od Antka), umacniało w niej akceptującą i jednocześnie konsekwentną postawę wobec syna. W efekcie lepiej zaczęła rozumieć Antka, częściej negocjowała i ustalała, a coraz rzadziej spierała się z nim i naciskała albo wycofywała.</p> |                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Odbyły się także 4 spotkania konsultanta psychologa z Antkiem, podczas których rozmawiano między innymi o zaletach rozwijania umiejętności posługiwania się komputerem, możliwościach ich wykorzystywania, umiejętnościach Antka, z drugiej strony mówiono o zagrożeniach – w oparciu o jego wiedzę zdobytą na zajęciach informatyki oraz broszurki.<sup>19</sup> Chłopiec został dowartościowany za bezpieczne zachowania w sieci (odłączył z gry nieuczciwie zachowującego się kolegę), inne posiadane zainteresowania (zwierzęta, jazda na rowerze) oraz umiejętność dotrzymywania niektórych zobowiązań wobec matki, sąsiada.</p>                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Angażowanie, ukierunkowywanie i wywoływanie motywacji. Rozwijanie i rozwiązywanie ambiwalencji wobec korzystania z komputera i gier. Wzmacnianie samoskuteczności poprzez dowartościowania</p>                      |
| <p>Sam przygotował plan dnia i określił czas na korzystanie z komputera, inne przyjemności, ale też obowiązki.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Planowanie</p>                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Plan został następnie omówiony z panią Barbarą i panem Adamem, którzy choć początkowo bardzo sceptyczni, dołączyli swoje propozycje, negocjowali to, co zapisał Antek. Zaciekawieni jak to się uda – monitorowali plan, zauważyli pierwsze postępy, potem też trudności, niedotrzymywanie zobowiązań. Razem z Antkiem, z pomocą psychologa zweryfikowali plan. Chłopiec wziął udział także w zajęciach socjoterapeutycznych zorganizowanych przez ośrodek pomocy społecznej. Był obecny na wszystkich spotkaniach i otrzymał wyróżnienie. Ukończył szóstą klasę, w teście szóstkoklasisty uzyskał ponadprzeciętne wyniki.</p>                                                                                                                                                                                                                                              | <p>W procesie planowania angażowanie osób znaczących (matki, jej partnera), budowanie planu w oparciu o zasoby wewnętrzne (umiejętności i cechy Antka) i zewnętrzne (matka i jej partner, socjoterapeuci, kurator)</p> |
| <p>Wcześniej sami opiekunowie spotkali się z psychologiem omawiając zasady bezpiecznego korzystania przez Antka z komputera w domu – odwołując się między innymi do przekazanych im broszurek dla rodziców<sup>20</sup>). Omówiono wówczas, za ich zgodą, w oparciu o schemat wydobądź – dostarcz – wydobądź zasady pomocne innym rodzicom oraz możliwości i sposoby</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Udzielanie informacji w oparciu o model: wydobądź-dostarcz-wydobądź</p>                                                                                                                                             |

<sup>18</sup> A. Faber, E. Mazlish, *Jak mówić żeby dzieci nas słuchały, jak słuchać żeby dzieci do nas mówiły*, Media Rodzina, 2001; Faber A., Mazlish E., *Wyzwoleni rodzice, wyzwolone dzieci. Twoja droga do szczęśliwej rodziny*, Media Rodzina, 2001.

<sup>19</sup> Numa Numa – magazyn o fenomenach Internetu. Fundacja Dzieci Niczyje, 2012; 3... 2... 1... Internet, Fundacja Dzieci Niczyje 2010; *Młodzież w Internecie – Młodzież dla młodzieży – Ćwiczenia i zajęcia*, Publikacja Europejskiej Sieci Szkolnej European Schoolnet, 2013.

<sup>20</sup> *Bezpieczeństwo dzieci online. Compendium dla rodziców i profesjonalistów*, NASK i Fundacja Dzieci Niczyje, Warszawa, 2014; *Nadmierne korzystanie z komputera i Internetu przez dzieci i młodzież*, NASK i Fundacja Dzieci Niczyje, Warszawa, 2012.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| monitorowania sposobu korzystania z komputera (po śmierci babci został zakupiony laptop jako „pocieszenie” dla Antka i kiedy chłopiec zaczął używać go bez granic – matka i jej partner albo moralizowali, albo krzyczeli, po czym pan Adam odbierał sprzęt i chował, co nasilało bunt i zachowania typu „wszystko mi jedno, nie zależy mi, nie będę nic robił”).Kolejne dwa spotkania, jak opisano wyżej, dotyczyły wdrożenia zasad.                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                      |
| <b>Spotkania pracownika socjalnego i konsultanta ds. osób niepełnosprawnych z panią Barbarą i panem Adamem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                      |
| W pracy z rodziną miały miejsce także spotkania z panią Barbarą i jej partnerem – panem Adamem (który w okresie unieruchomienia pani Marii, a potem po jej śmierci, włączył się aktywnie w pomoc; pomagał załatwić formalności pogrzebowe, spadkowe, przepisanie umów na media, wypożyczył wózek inwalidzki i korzystając z niego – wspólnie z nią i Antkiem – robił większe zakupy). Jedna rozmowa, prowadzona przez pracownika socjalnego i konsultanta ds. osób niepełnosprawnych dotyczyła uprawnień osób niepełnosprawnych (uzyskiwania sprzętu, karty parkingowej, dostosowania mieszkania do potrzeb pani Barbary i uzyskania dofinansowania z PFRON). | Udzielanie informacji w oparciu o model:<br>wydobądź-dostarcz-wydobądź<br>Włączanie nowych rozwiązań do planu zmiany |

Pracownik socjalny, pomimo początkowych trudności w pracy z rodziną, stosując Dialog Motywujący poradził sobie z jej oporem przed korzystaniem z pomocy. Wbrew pokusie, by już podczas pierwszego spotkania proponować różne rozwiązania, zadbał o zaangażowanie klientki w relację, wspólnie z nią określił kierunki współpracy, naprowadził rozmowę na uzgodniony cel. Dopiero wtedy wspólnie z rodziną zbudował plan. Do planu tego została za zgodą klientki włączona jej matka (wcześniej odbierana jako wroga i krytyczna wobec niej i Antka). Wzmocniło to poczucie autonomii Pani Barbary (to ona decydowała), ale też pozwoliło zobaczyć nieco inny obraz matki – zatroskanej o nią, gotowej pomóc.

Plan, ze względu na nowe okoliczności (między innymi śmierć pani Marii, narastające problemy z graniem w gry komputerowe przez Antka), był modyfikowany. By go realizować korzystano zarówno z zasobów osobistych klientki (jej systematyczności, otwartości na zmiany, gotowości wypróbowywania nowych rozwiązań, wrażliwości, pomysłowości), jak i jej otoczenia (w postaci pomocy partnera, sąsiadów) oraz instytucji i reprezentujących je osób (pracownik socjalny, psycholog, kurator, pedagog, wolontariusz, socjoterapeuta), ale też z zasobów samego Antka. Przez cały czas pracy rozwijano za zgodą klientki jej kompetencje (m.in. w obszarze rozumienia własnych potrzeb i bliskich jej osób, otwartego wyrażania prośb, negocjowania, stawiania granic) co wzmacniało jej poczucie bycia sprawczą, skuteczną.

Z uwagi na wielość i złożoność problemów do współpracy został zaangażowany konsultant psycholog. Pracownik socjalny nawiązał tak-

ze współpracę z pedagogiem szkolnym i kuratorem rodziny. Pozwoliło to na uzgodnienie i skoordynowanie wszystkich działań.

Wspieranie rozwoju i zmian u klienta w otwartym dialogu z nim, pytanie o jego zgodę, o jego opinię stanowi wymagające, ale jednocześnie bardzo efektywne i inspirujące zadanie. Szkolenie pozwalające uzyskać biegłość w tej metodzie trwa około dwóch lat (patrz [www. pttm](http://www.pttm)) i opiera się przede wszystkim na superwizji. Narzędziem pozwalającym oceniać umiejętności posługiwania się Dialogiem Motywującym i udzielać wystandaryzowanej informacji zwrotnej na temat biegłości, jest skala MITI. To narzędzie ogólnodostępne (do pobrania ze strony MINT)<sup>21</sup>, wymagające jednak, dla umiejętnego stosowania, odpowiedniego treningu i praktyki. Zgodnie z opinią Williama Millera z 9.10.2013 roku, wyrażoną podczas szkolenia dla trenerów Dialogu Motywującego (ang. TNT – Training New Trainers) w Krakowie, średnio „zajmuje (to) około czterech miesięcy stałej pracy, szkolenia”. W Polsce jest grupa osób przeszkolonych w zakresie posługiwania się tą skalą – między innymi autorka niniejszego tekstu.

---

<sup>21</sup> [www.motivationalinterviewing.org/content/miti-31](http://www.motivationalinterviewing.org/content/miti-31) (data dostępu 28.02.2016 r.).

## Bibliografia

- Bezpieczeństwo dzieci online. Kompendium dla rodziców i profesjonalistów*, NASK i Fundacja Dzieci Niczyje, Warszawa 2014.
- DiClemente C. C., Velasquez M. M., *Wywiad Motywujący a etapy zmiany* [w:] Miller W. R., Rollnick S., *Wywiad Motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, Wyd. UJ., Kraków 2010.
- Ernst D., Derwich A., Jaraczewska J. M., Kita B., Połec M., *Ocena trafności stosowania Dialogu Motywującego. Superwizja, szkolenia i badania naukowe*, [w:] Jaraczewska J. M., Adamczyk-Zientara M. (red.), *Dialog Motywujący. Praca z osobami uzależnionymi behawioralnie*, Enteteia, Warszawa 2015.
- Faber A., Mazlish E., *Jak mówić żeby dzieci nas słuchały, jak słuchać żeby dzieci do nas mówiły*, Media Rodzina, Warszawa 2001.
- Faber A., Mazlish E., *Wyzwoleni rodzice, wyzwolone dzieci. Twoja droga do szczęśliwej rodziny*, Media Rodzina, Warszawa 2001.
- Hohman M. (red.), *Motivational Interviewing in social work practice*, The Guilford Press, New York 2012.
- Jaraczewska J. M., Adamczyk-Zientara M. (red.), *Dialog Motywujący. Praca z osobami uzależnionymi behawioralnie*, Enteteia, Warszawa 2015.
- Jaraczewska J. M., Krasiejko I. (red.), *Dialog Motywujący w teorii i praktyce. Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2012.
- Krasiejko I., *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji. Wstęp do teorii i praktyki nowej profesji społecznej*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2013.
- Krasiejko I., *Dialog Motywujący w asystenturze rodziny*, [w:] Jaraczewska J. M., Krasiejko I. (red.), *Dialog Motywujący w teorii i praktyce. Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2012.
- Kita B., Rutkowska J., *Dialog Motywujący w kontekście systemowej pracy z rodziną*, [w:] Jaraczewska J. M., Krasiejko I. (red.), *Dialog Motywujący w teorii i praktyce. Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2012.
- Kita B., Repelewicz-Iwaniuk A., „Standard świadczenia asystenta rodziny w m.st. Warszawa” jako przykład zastosowania elementów Dialogu Motywującego w pracy z rodzinami z wieloma problemami, [w:] Jaraczewska J. M., Krasiejko I. (red.), *Dialog Motywujący w teorii i praktyce. Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2012.
- Miller W. R., Rollnick S. *Series Editors' Note* [w:] M. Hohman (red.), *Motivational Interviewing in social work practice*, The Guilford Press, New York 2012.
- Miller W. R., Forcehimes A.A., Zweben A., *Terapia uzależnień. Podręcznik dla profesjonalistów*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014.
- Miller W. R., Rollnick S., *Dialog Motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014.
- Miller W. R., Rollnick S., *Wywiad Motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010.
- Naar-King S., Suarez M., *Wywiad Motywujący z młodzieżą i młodymi dorosłymi*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2012.
- Numa Numa – magazyn o fenomenach Internetu. Fundacja Dzieci Niczyje 2012.
- 3... 2... 1... *Internet*, Fundacja Dzieci Niczyje 2010.
- Młodzież w Internecie – Młodzież dla młodzieży – Ćwiczenia i zajęcia*, Publikacja Europejskiej Sieci Szkolnej European Schoolnet 2013.
- Nadmierne korzystanie z komputera i Internetu przez dzieci i młodzież*, NASK i Fundacja Dzieci Niczyje, Warszawa 2012.
- [www.motivationalinterviewing.org/content/miti-31](http://www.motivationalinterviewing.org/content/miti-31) (data dostępu 28.02.2016 r.).
- [www.pttm.pl](http://www.pttm.pl) – strona Polskiego Towarzystwa Terapii Motywującej.

## Rozdział III

Izabela Krasiejko

Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie

# Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w metodycznym działaniu asystentów rodziny

## Wstęp

Od lat 90-tych XX wieku w Polsce stowarzyszenia i ośrodki pomocy społecznej zaczęły realizować projekty pogłębionej pracy socjalno-wychowawczej z elementami terapii w środowisku zamieszkania rodziny. Wtedy też pracownika wykonującego tę działalność coraz częściej nazywano asystentem rodziny (czasem był to trener rodziny lub pracownik socjalny do spraw pracy z rodziną wieloprotblemową). W 2012 roku rozpoczęto zatrudnianie asystentów rodziny na podstawie zapisów Ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej<sup>1</sup>. Podstawowym zadaniem asystenta rodziny jest wspieranie rodziców w prawidłowym wypełnianiu przez nich funkcji opiekuńczo-wychowawczej<sup>2</sup>. Do innych zadań należą między innymi: pomoc rodzinie w rozwiązywaniu problemów socjalnych, psychologicznych, wychowawczych, w aktywizacji społecznej i zawodowej oraz motywowanie rodziców i dzieci do skorzystania z innych form pomocy i integracji<sup>3</sup>.

Głównym działaniem asystenta rodziny powinna być pedagogizacja oraz wspieranie informacyjne, emocjonalne, instrumentalne, czasem rzeczowe rodziny. Podstawową formą jego pracy winno być towarzyszenie (asystowanie). Asystowanie, bowiem, w odróżnieniu od dyrektywnego przydzielania zadań lub wyręczania, polega na obecności, to-

<sup>1</sup> Dz. U. 2011 Nr 149 poz. 887.

<sup>2</sup> art. 11.1 i art. 15.6 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej; Dz. U. 2011 Nr 149 poz. 887.

<sup>3</sup> art. 15 ustawy o wspieraniu rodziny ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej; Dz. U. 2011 Nr 149 poz. 887.

warzyszeniu w czymś, uczestniczeniu, służeniu wsparciem.<sup>4</sup> Asystent motywuje i dopinguje członków rodziny do podejmowania działań mających na celu poprawę ich sytuacji. Monitoruje również postępy rodziny w realizacji wspólnie opracowanego planu pracy. Wykonaniu wyżej wymienionych zadań sprzyja metodyka pracy oparta na dialogu, mocnych stronach rodziny i tak zwanych miękkich metodach motywacji do zmiany (budzenie sił). Dlatego też od 2009 roku prowadzona jest implementacja Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach (PSR) do praktyki zawodowej asystentów rodziny poprzez szkolenia, doradztwo, superwizje lub konsultacje prowadzone przez ekspertów PSR na terenie instytucji. Prezentacji tej koncepcji był poświęcony również III Ogólnopolski Zlot Asystentów Rodziny.

Niektórzy asystenci zapoznają się więc z Podejściem Skoncentrowanym na Rozwiązaniach<sup>5</sup>, stosując w praktyce niektóre jego elementy, dostosowując je do polskich warunków pracy terenowej i biurokratycznej z rodzinami. Nie tylko bazują na zasobach klienta i rozwiązaniach odnalezionych poprzez analizę jego wolnej od problemów przeszłości (jak jest to w ujęciu amerykańskim tego modelu), ale również łączą je z zasobami instytucjonalnymi, np. zaproponowaniem szkoleń czy modelowania zachowań w sytuacji, gdy rodzic musi dopiero nabyć pewne umiejętności.

## **Inspiracje i założenia Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach**

Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach zostało zainicjowane przez grupę terapeutów; psychologów, socjologów i pracowników społecznych, ale też osoby z wykształceniem lingwistycznym, a nawet inżynierskim w latach 70. XX wieku, w Brief Family Therapy Center w Milwaukee w USA, otwartym w 1978 roku. Za głównego twórcę modelu uważa się Steve'a de Shazer'a.<sup>6</sup> Wpływ na powstanie podwalin teoretycznych

<sup>4</sup> I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny*, Wyd. 2, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice, 2012, I. Krasiejko, *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2013.

<sup>5</sup> Co pokazane jest m.in. w publikacji I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice 2012.

<sup>6</sup> Rozwój PSR był zasadniczo procesem twórczym grupy, Steve de Shazer jest uważany za jego głównego twórcę i orędownika ze względu na podbudowanie teoretyczne działań praktycznych tego podejścia terapeutycznego, pasję do pisania i renomę jego książek. Kiedy PSR został uznany za model terapeutyczny, od połowy lat 80. członkowie zespołu opuszczali Milwaukee, by aktywnie pracować na rzecz PSR w swoich dziedzinach, por. T. Malen, *The process of Solution-focused theory and practice development*, [www.personal.int.fi](http://www.personal.int.fi), (data dostępu 10.01.10).

PSR miał model krótkoterminowej terapii opracowany w Instytucie Badawczym w Palo Alto (Mental Research Institute), w Kalifornii. De Shazer podzielał pogląd grupy terapeutów MRI, że dysfunkcja powstaje zasadniczo w wyniku błędnych rozwiązań problemu (rodzina uważa, że znalazła się w ślepych zaułku, bez możliwości poradzenia sobie). Jednakże, podczas gdy w Instytucie w Palo Alto interwencje były ukierunkowane na przerwanie interakcyjnych schematów rodzinnych, uznanych za błędne próby rozwiązania problemów, ekosystemowe podejście w Brief Family Therapy Center było oparte na założeniu, że *rodzina ma rozwiązanie*.<sup>7</sup> Ponadto, od teorii MRI S. de Shazer'a i jego współpracowników odróżnia odrzucenie poglądu, że klienci pragnący zmiany jednocześnie się jej sprzeciwiają. Konsultanci PSR uważają, iż klienci potrafią współpracować i chcą osiągnąć zmianę – opierając się interpretacjom i innym działaniom pomagającego tylko wtedy, gdy uważają je za nieodpowiednie. Aby zapewnić sobie współpracę z rodziną, należy dopasować sposób postępowania odpowiednio do każdego jej członka i jego indywidualnej sytuacji.

Nie interesując się zbyt zrozumieniem konkretnego problemu, konsultanci PSR próbują wspomóc rodzinę w odkryciu własnych rozwiązań.<sup>8</sup> Rozwiązanie takie, by mogło skutecznie działać, nie musi być przystosowane do konkretnego problemu. De Shazer<sup>9</sup> opisuje model za pomocą prostej metafory: skargi klientów są jak zamki w drzwiach, które prowadziłyby do lepszego życia, gdyby tylko znaleziono klucz. Często rodzina (i terapeuci) traci czas i nerwy na dociekanie po co jest zamek lub dlaczego drzwi nie chcą się otworzyć (analiza problemu i jego przyczyn) – zamiast szukać klucza (rozwiązań). Ogólnym celem pomagającego jest dostarczenie rodzinie „wytrychów” (interwencji, które można dopasować do wielu zamków). Nie muszą one idealnie pasować do wszystkich zamków, lecz na tyle, by pojawiło się rozwiązanie. Innymi słowy, pomagający nie musi znać historii problemów ani jego mechanizmów. Nie interesuje się także jego zawłościami, koncentruje się natomiast na wytwarzaniu wraz z rodziną atmosfery oczekiwania na zmianę i rozwiązanie. Poza tym zwraca się uwagę na to, że każda rodzina powinna wypracować własne rozwiązania, bo to, co jest właściwe dla danej osoby czy rodziny, może nie być właściwe dla innych.<sup>10</sup>

<sup>7</sup> H. Goldenberg, I. Goldenberg, *Terapia rodzin*, Wyd. UJ, Kraków 2006.

<sup>8</sup> G. Corey, *Teoria i praktyka poradnictwa i psychoterapii*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań, 2005, s. 566.

<sup>9</sup> S. de Shazer, *Keys to solution in brief therapy*, W. Norton, New York, 1985.

<sup>10</sup> G. Corey, *Teoria i praktyka poradnictwa i psychoterapii*, op. cit. s. 567.

Filozofia centralna tego modelu brzmi<sup>11</sup>: *Jeśli coś się nie zepsuło – nie naprawiaj tego, jeśli coś działa – rób tego więcej, jeśli coś nie działa – rób coś innego*. Stosuje się ją zarówno jako wyznacznik metodycznego działania pomagającego, jak i sposobu, którym kieruje się rodzina w procesie wprowadzania zmian.<sup>12</sup>

Stosując PSR, osoba pomagająca klientowi koncentruje się na jego celach i definiowanych potrzebach (zamiast na problemach), potencjale, mocnych stronach, możliwościach (zamiast na brakach i słabych stronach), poprzednich sukcesach (zamiast na porażkach), wyjątkach od sytuacji problemowej (zamiast na częstotliwości pojawiania się i rozmiarze problemu), definiowaniu i konstruowaniu wizji preferowanej przyszłości (zamiast na obezwładniającej przeszłości).<sup>13</sup>

Wsparcie asystenta powinno być proponowane rodzinie jeszcze wydolnej wychowawczo, mającej trudności wynikające z faz rozwoju rodziny lub sytuacji losowej (profilaktyczny charakter pracy). W aktualnej praktyce asystent pracuje zazwyczaj z rodziną z wieloma problemami. Czasem niektóre sprawy zawierają tak wiele problemów i zagadnień do pracy, że nawet wytrawnego pracownika ogarnia poczucie zagubienia. Wiele rodzin, z którymi przyszło pracować ich asystentom może dotyczyć jeden lub więcej następujących problemów: ubóstwo, długotrwałe bezrobocie, częste zmiany pracy lub/i miejsca zamieszkania, zagrożenie bezdomnością, długotrwała choroba fizyczna lub psychiczna, niepełnosprawność, konflikty małżeńskie, problemy szkolne dzieci, zachowania przestępcze, trwanie w konflikcie międzypokoleniowym, uzależnienie od narkotyków i alkoholu, przemoc, wykorzystanie seksualne dzieci itd. Rodzinie takiej próbuje pomóc wiele służb społecznych jednocześnie: pracownicy szkoły, kurator sądowy, terapeuci rodzinni i specjaliści od uzależnień, pracownicy socjalni i inni. Natychmiastowa reakcja służb społecznych staje się przytłaczająca dla rodziny; zamiast stanowić skoordynowane wsparcie rozdziela występujące problemy i sposoby ich traktowania. Insoo Kim Berg<sup>14</sup> podaje kilka zasad do PSR-owej pracy z rodziną z wieloma pro-

<sup>11</sup> I. K. Berg, S. Miller, *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu*, Wyd. Galaktyka, Łódź, 2000, s. 41.

<sup>12</sup> Rys historyczny, podstawy teoretyczne, upowszechnienie PSR są szerzej opisane m.in. w: I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny*, op. cit. s. 82-85, J. Szczepkowski, *Źródła Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach – inspiracje i implikacje dla praktyki pomocowej*, „Rozwiązania” Kwartalnik Polskiego Stowarzyszenia Terapeutów Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, Nr 0/2015 s. 9-16, [www.psttsr.pl](http://www.psttsr.pl) (data dostępu 22.02.2016).

<sup>13</sup> Więcej na temat założeń PSR m.in. w: I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny*, op. cit. s. 82-85.

<sup>14</sup> I. K. Berg, *Family-Based Services: a solution-focused approach*, WW. Norton, New York 1994, s. 197-199.

blemami: *Kiedy konfrontujesz się z wieloproblemową rodziną, nie panikuj, bądź spokojny i przejdź przez kolejne kroki. Zapytaj klienta, który z problemów jest dla niego najważniejszy i chce go rozwiązać jako pierwszy. Stosuj jego wskazówki, nie swoje. Upewnij się, że cel jest mały, realistycznie osiągalny i prosty. Znajdź dobry przykład, jak życie klienta może się zmienić, kiedy jeden cel zostanie osiągnięty. Dowiedz się od niego, jak zmieni się po tym jego życie. Skoncentruj się na rozwiązywaniu w pierwszej kolejności jednego z problemów. Nie pozwól, żeby fakt przytłoczenia klienta wielością jego problemów, zdenerwował was oboje. Skoncentruj się na pierwszym celu, dopóki nie zostanie on osiągnięty. Dowiedz się szczegółowo, jak klient lepiej radził sobie w przeszłości. On musi wiedzieć, jaka strategia jest dla niego najlepsza, którą będzie mógł później wykorzystać w rozwiązaniu innych problemów. Komplementuj klienta nawet za najmniejsze osiągnięcia i postępy. Daj klientowi nadzieję na sukces. Kiedy jeden problem jest rozwiązany, porozmawiaj z klientem jak go rozwiązał. Co zrobił? Jak dowiedział się jak ma zrobić to tym razem? Co musi zrobić, by to powtórzyć przy rozwiązywaniu kolejnego problemu? Pamiętaj, że to jest także szansa wzmocnienia go.*

Z doświadczeń PSR-owej pracy z klientami wynika, że *mniej* znaczy *więcej*, *wolniej* znaczy *szybciej*. Występuje tu oszczędność postępowania (praca od spraw najprostszych po trudne). Uważa się, że małe zmiany wywołują duże zmiany – niewielka zmiana w jednej sferze życia jednostki może doprowadzić do gruntownych zmian w innych sferach. Minimalne zmiany są konieczne do zainicjowania rozwiązania, a gdy zmiana jest już zapoczątkowana, dalsze uruchomi sam zainteresowany.

Asystent rodziny pracuje w środowisku przebywania rodziny. Przygotowując się do wizyty w domu warto mieć na uwadze, by wprowadzić ton przyjaznej, pozytywnej atmosfery podczas takich odwiedzin. Być swobodnym i zrelaksowanym. Wtedy klient otwiera się, nabiera zaufania, co stanowi bazę do tego, aby przyjął wskazówki pomagającego. W czasie spotkania należy nauczyć się pilnować granicy między swobodą odwiedzającego znajomego a formalizmem wizytującego pracownika instytucji. Wyobrazić sobie, że rozmawia się z sąsiadem przy filiżance kawy przy kuchennym stole, pamiętając, przy tym, że jest się narzędziem zmiany. Nauczyć się używać siebie, jako narzędzia do pomagania klientowi – używać zdrowego rozsądku i umiejętności obserwacji.<sup>15</sup>

Jeśli nie ma zagrożenia bezpieczeństwa dzieci, to warto umawiać się na wizyty. Należy poprosić rodzica o pozwolenie na wejście do jego domu po to, by być mile widzianym gościem, a nie intruzem. Warto zaplanować wizytę domową na dany czas i dzień tygodnia. To nie zdez-

<sup>15</sup> *Ibidem.*

organizuje życia rodziny i nie będzie wymagało pośpiechu. Poza tym, nie będzie w domu innych gości.

Należy komplementować coś atrakcyjnego lub coś, w co właściciel wyraźnie włożył wiele wysiłku. Należy pamiętać, iż jego dom jest jego osobistą przestrzenią, można nie zgadzać się z jego gustem, ale trzeba go szanować. Warto zrobić z członka rodziny eksperta w czymś, co wiadać w domu, na przykład zwierzęta domowe, robótka ręczna, gotowanie, sprzątanie, wędkarstwo lub osiągnięcia, na które wskazują nagrody.

Warto porozmawiać o zdjęciach rodzinnych, które są wystawione. Zadać pytanie, kto jest kim w rodzinie. Można przez to zyskać kilka ważnych informacji.

Należy pamiętać, aby utrzymywać pozytywny, pełen nadziei obraz z członkiem rodziny i własnej pracy z nim. Nastawienie do niego jest przekazywane poprzez subtelne drogi niewerbalne.<sup>16</sup>

Podsumowując – o stosowaniu koncepcji PSR w pracy asystenta rodziny można mówić, gdy spełnione są następujące warunki:

- zainteresowanie punktem widzenia członka rodziny na jego własną sytuację, poznanie sytuacji klienta z jego perspektywy;
- umożliwienie wypowiedzenia własnego zdania, dawanie wyboru, nieprzymuszanie bez ważnych powodów (zagrożenie zdrowia, bezpieczeństwa);
- rozmowy o tym, co dobre w życiu osoby wspieranej, poszukiwanie i eksponowanie mocnych stron, umiejętności, docenianie konstruktywnych zachowań, pozytywne wzmacnianie najmniejszych zmian;
- poszukiwanie rozwiązań własnych członków rodziny i branie ich w pierwszej kolejności pod uwagę w planowaniu pracy nad zmianą;
- rozpoczynanie od pracy nad tymi zmianami, od których osoba chce zacząć, bo widzi możliwości i deklaruje gotowość działania;
- słuchanie, jaka jest opinia rodziców na temat ewentualnego skorzystania z zasobów zewnętrznych, instytucjonalnych;
- poszukiwanie dodatkowych rozwiązań nie będących w związku przyczynowo-skutkowym z problemem;
- pozostawianie rodzicowi wyboru, co do drogi dalszego postępowania w danej sytuacji;
- pracowanie małymi etapami;
- w rozmowach trudnych stosowanie techniki *falowanie rozmowy*, tzn. przeplatanie trudniejszych fragmentów dialogu konwersacją o mocnych stronach członków rodziny, ich pozytywnych zachowaniach albo rozmową *poza problem* lub przerwą;

<sup>16</sup> *Ibidem*.

- wyrażanie troski o osobę i jego rodzinę, okazywanie szacunku, dawanie nadziei poprzez poszukiwanie różnych rozwiązań i przyjęcie pozytywnego nastawienia do osoby wspieranej;
- oraz – adekwatnie do sytuacji i typu sprawy – używanie metod typowych dla koncepcji budowania rozwiązań: pytania o wyjątki, o skalę, o radzenie sobie, o cud, i in.<sup>17</sup>

## **Wybrane metody Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach**

W Podejściu Skoncentrowanym na Rozwiązaniach przyjmuje się założenie, że to klient jest *ekspertem od swojego życia*, natomiast pomagający jest *ekspertem od sposobu*, w jaki mu pomóc, by mógł on zatrzymać lub zmienić element we wzorze zachowań lub percepcji zachowań własnych lub cudzych w taki sposób, by życie jego i jego rodziny było bardziej satysfakcjonujące dla niego i jego najbliższych. Tak więc każda profesjonalna interakcja pomiędzy pracownikiem i klientem ma charakter celowy. To, *które* pytania zdecyduje się zadać pracownik oraz to *jak, kiedy i komu* je zada, ma znaczący wpływ na relację klient – pracownik. Czasami nie zadanie pewnych pytań w konkretnym kontekście ma potężny wpływ na klienta. W PSR bardzo dużą wagę przykładą się do słów i sformułowań<sup>18</sup>.

Wywiad jest jednym z najważniejszych narzędzi asystenta rodziny, dlatego też zasługuje na szczególną uwagę. Należy przyjrzeć się temu *o co pytać, kiedy, jak, kogo pytać i w jakim celu*. To, czego pracownik decyduje się dowiedzieć od członka rodziny powinno być związane z tym, jak pracownik patrzy na cel swojej profesjonalnej relacji z osobą wspieraną. Wszystkie te pytania dotyczą dwóch wątków: postrzegania przez członka rodziny siebie i swojej sytuacji oraz wyobrażenia klienta o tym, jak inni odbierają jego osobę i zachowanie. Pytania te zapewniają cenne dane o socjalnej i kontekstowej sytuacji rodziny. Ponieważ rodziny będące w asystenturze są powiązane z wieloma systemami usług takimi jak szkoła, służba zdrowia, wymiar sprawiedliwości, itd., jest konieczne, aby pracownik był informowany o postrzeganiu przez członków rodziny tych innych relacji pomocowych.

---

<sup>17</sup> I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, op. cit.

<sup>18</sup> J. Szczepkowski, *Magia słów i narracyjno-relacyjna tożsamość*, „Rozwiązania” Kwartalik Polskiego Stowarzyszenia Terapeutów Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, Nr 1/2016 s. 4-12, [www.psttsr.pl](http://www.psttsr.pl) (data dostępu 22.02.2016).

Poniżej zostanie opisanych pięć podstawowych metod Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach, są to tzw. *pytania o dotychczasowe sukcesy, o wyjątki, o cud, o skale i o strategię radzenia sobie*.

### Pytania o sukces

W trakcie przeprowadzania wywiadu pracownik może skupić się na poprzednich sukcesach osoby wspieranej, to jest sytuacjach, kiedy funkcjonowała ona wystarczająco dobrze, by nie wymagać korzystania z systemu pomocy rodzinie. Uświadomienie sobie przez rodzica, że był okres w jego życiu, gdy był on bardziej skuteczny niż czuje się w tej chwili, jest dla niego wzmacniające. Kiedy zapomniane umiejętności rozwiązywania problemów zostaną odkryte, następnym zadaniem dla pracownika i klienta jest znalezienie sposobu dostosowania tych umiejętności do aktualnych trudności. Pytani o swoje sukcesy z przeszłości, albo o okresy, kiedy czuli się dobrze sami ze sobą, klienci często na krótko wydają się zdezorientowani i zaskoczeni. Poniżej znajdują się przykłady pytań, które pracownik może zadać: *Jak potrafiła Pani wy dostać się z tego uwłaczającego związku z byłym partnerem? Jak znalazła Pani wystarczająco dużo siły, by uwolnić się od niego? Nie jest łatwo wychowywać trójkę dzieci w Pani położeniu. Co Pani robi, że się to Pani udaje?; Jak znalazła Pani wystarczająco dużo siły, by przeciw naprzód, po przejściu tego, co Pani przeszła?*

### Pytania o wyjątki

Wyjątki od problemów to te momenty w życiu osoby wspieranej, kiedy problem nie występował, występował, ale z mniejszym nasileniem, lub wystąpił, ale klient dał sobie z nim radę. Ponieważ wyjątki zdarzyły się niedawno, istnieje prawdopodobieństwo, że nastąpią ponownie. Wynika z tego, że jakieś rozwiązanie musiało mieć miejsce, nawet jeśli tylko przez moment lub tylko częściowo. Wyjątki istnieją zawsze, w przeciwnym razie człowiek nie wiedziałby, że występuje problem. Czyli wyjątek jest czymś, co się zdarza, gdy się nie skarżymy<sup>19</sup>. Osoby wspierane rzadko zdają sobie sprawę ze swoich wyjątków, skupiając się na opisywaniu problemów, należy więc im pomóc w ich odszukaniu i wykorzystaniu.

Znalezienie wyjątków pozwala na ich analizę pod kątem tego, jakie czynniki wewnętrzne i zewnętrzne sprawiły, że w tej sprawie było lepiej. Wyjątki dają często wystarczające odpowiedzi na pytanie jak członek

<sup>19</sup> J. Milner, P. Byrne, *Poradnictwo krótkoterminowe, Narracje i rozwiązywanie*, Wyd. Żak i S-ka, Warszawa 2007, s. 59.

rodziny ma osiągnąć poprawę, pod warunkiem, że mówią o kompetencjach i możliwościach, które nadal tkwią w nim i jego otoczeniu lub które można odtworzyć. Są też wyjątki mówiące o kompetencjach osoby, z jakichś powodów trwale minionych lub ograniczonych (np. z powodu choroby, rozstania z drugą osobą itd.). Ten rodzaj wyjątków może być nadal przydatny, między innymi w pracy nad poczuciem wartości osoby, nad rozpoznaniem realności rozwiązań i określeniem jej możliwości.<sup>20</sup>

Pytania o wyjątki można zadawać zaczynając od obecnej sytuacji czy rozmowy o problemach, formułując je przykładowo tak: *Kiedy było lepiej, inaczej? Jak do tego doszło? Co temu sprzyjało?* Można je stawiać także wtedy, kiedy zaczynamy od celów czy też preferowanej przyszłości. Pytamy wówczas: *Kiedy tak już było? Jak do tego doszło? Co temu sprzyjało?*<sup>21</sup>

Kiedy członkowie rodziny nie potrafią zidentyfikować wyjątków, prosimy, by obserwowali zdarzenia występujące w ich życiu (obserwowali tzw. wyjątki zamierzone i niezamierzone, czyli takie, w których nie widzą swojego udziału), np. *Być może powinna Pani przeanalizować to, co zdarzy się następnym razem i zorientować się, co spowodowało, że było lepiej. Co wtedy robią inni, a co Pani robi wtedy?* Można też poprosić, by spojrzeli na tę sytuację z perspektywy innej osoby, np.: *A co odpowiedziałaby na to Pani córka?*<sup>22</sup>

Po znalezieniu wyjątków należy poddać je szczegółowej analizie: *Co było inne? Jak Pan to zrobił? Co z tym Pan zrobił?* To ostatnie pytanie jest wartościowe, gdyż rozwija samopomoc i siłę, nadaje osobie moc sprawczą i jest początkiem przejmowania kontroli nad własnym życiem. Możemy też pytać: *Co zauważyli inni, jaką różnicę to spowodowało? Co się stanie, jeśli to będzie zdarzać się częściej? Co z tym Pan zrobi? Kto mógłby Panu pomóc, aby częściej postępował Pan w ten sposób? Zdolności osoby należy chwalić i akcentować.*

### **Pytania skalujące**

Pytania skalujące służą zbieraniu informacji, są także wykorzystywane do motywowania, zachęcania członków rodziny oraz wzmacniania procesu zmiany. Prosząc klienta o przedstawienie na skali liczbowej (lub z innymi symbolami) poziomu swoich problemów, priorytetów, osiągnięć, emocjonalnego zaangażowania w związki, zarówno pomagający, jak i osoba wspomagana zyskuje możliwość ukształtowania opinii do-

<sup>20</sup> T. Świtek, *Ścieżki rozwiązań*, Wyd. Księgarnia Akademicka, Kraków 2009, s. 62.

<sup>21</sup> *Ibidem*, s. 60.

<sup>22</sup> J. Milner, P. Byrne, *Poradnictwo krótkoterminowe*, op. cit., s. 60.

tyczącej wielu spraw.<sup>23</sup> Choć należy zauważyć, że i tak będzie to subiektywna ocena członka rodziny, mówiąca jak dana sprawa wygląda z jego perspektywy. Ponadto, ze skalowania można dowiedzieć się o sygnałach zachodzących zmian, zarówno tych dotyczących narastania problemu, jak i jego przezwyciężania.

Tradycyjne skalowanie składa się z 5 etapów:<sup>24</sup>

1. Na skali od 1 (lub 0), gdzie 1 (lub 0) oznacza ... a 10 oznacza ..., proszę określić jak to jest teraz?
2. Co już jest, dzięki czemu ocenia Pani to na X, a nie mniej niż X? (obrazowanie obecnej sytuacji od strony pozytywnej)
3. Kiedy było więcej niż dziś i jak to było? (obrazowanie wyjątków)
4. A jeśli będzie trochę wyżej na tej skali niż X, powiedzmy X+1, to co będzie inaczej? (obrazowanie celu)
5. Co będzie pierwszym, drugim krokiem na tej skali w kierunku X+1? (obrazowanie pierwszego kroku w kierunku celu).

W każdym z tych kroków ważne jest, by stosować technikę obrazowania, czyli pytać o zachowania, relacje z innymi, myśli, uczucia, wygląd, np. do etapu nr 4: *Wyobraź sobie teraz taki moment w Twojej niedalekiej przyszłości, kiedy na skali od 1 do 10 będziesz mógł ocenić omawiany obszar o trochę więcej niż oceniłeś to w punkcie 1. Czyli, kiedy będziesz mógł powiedzieć, „teraz to jest np. (dotychczasowa ocena) X + 1”. Powiedz, co takiego będzie w tamtej sytuacji, co Ty będziesz robił, myślał, czuł, co będą robili inni, co będzie innego, dzięki czemu będziesz mógł ocenić tamtą sytuację wyżej niż obecnie?*

Ponadto można skalować:

- Zmiany przed sesją, np.: *Powiedzmy, że 0 oznacza intensywność poczucia, że zupełnie nie radzi sobie Pani z Kamilem, jakie Pani odczuwała przed spotkaniem ze mną, a 10 to zniknięcie tego poczucia, to gdzie na tej skali znajduje się Pani obecnie?*
- Motywację do pracy nad budowaniem rozwiązań: *Jak ciężko jest Pani gotowa pracować nad problemem, o którym mówiliśmy. Powiedzmy, że 10 oznacza, że jest Pani gotowa zrobić wszystko, aby znaleźć rozwiązanie, a 0 oznacza, że nie jest Pani gotowa zrobić nic, tylko siedzieć i czekać, aż samo stanie się, poprawi. Jak bardzo od 0 do 10 jest Pani gotowa pracować? Po odpowiedzi można zapytać jeszcze: Skąd bierze się chęć do pracy? Lub: Na skali od 0 do 10, jak bardzo chce Pani, by dobrze układało się Pani z synową?*

<sup>23</sup> I. K. Berg, S. Miller, *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązywaniu*, op. cit., s. 106.

<sup>24</sup> T. Świtek, *Ścieżki rozwiązań*, op. cit., s. 86.

- Podobieństwa i różnice pomiędzy spojrzeniem na daną sytuację przez różnych członków rodziny, np. najpierw pytamy matkę: *Na skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza, że Pani zdaniem nie jest możliwe, by córka pomagała Pani w obowiązkach domowych, a 10 oznacza, że będzie to robiła w oczekiwanym przez Panią stopniu, na którym punkcie na skali jest Pani teraz?* To samo pytanie zadajemy następnie córce: *Na skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza, że Twoim zdaniem nie jest możliwe, byś pomagała mamie w obowiązkach domowych, a 10 oznacza, że będziesz to robiła w oczekiwanym przez mamę stopniu, na którym punkcie na skali jesteś teraz?* Lub: *Kto najbardziej chce, by rzucił Pan picie? Gdzie umieściłby Pan motywację tej osoby na skali? Co Pan na to?*
- Podobieństwa i różnice pomiędzy wyobrażeniem o tym, jak daną sytuację postrzegają różni członkowie rodziny, np. *Jeśli 0 oznacza, że nie zależy Pani na utrzymaniu Waszego małżeństwa, a 10 oznacza, że gotowa jest Pani zrobić wszystko, by je utrzymać, to na jakim punkcie skali jest Pani teraz?* A gdybyśmy spytały o to samo Pani męża, czyli jeśli 0 oznacza, że nie zależy mu na utrzymaniu Waszego małżeństwa, 10 oznacza, że gotowy jest zrobić wszystko, by je utrzymać, to na jakim punkcie skali jest on, zdaniem Pani teraz? Lub: *Gdybym spytała Pana partnerkę o ocenę na tej samej skali, jak Pan myśli, na ile jest pewna, że uda się Panu osiągnąć cel i znajdzie Pan pracę? Co sprawia, że ona ma większą pewność? Co w Panu daje jej tę pewność? Jak mogłaby Pana przekonać, żeby nabrał Pan większej pewności?* Jeśli ocena partnerki jest niższa, można zapytać: *Co sprawia, że Pan jest bardziej pewny? Jaka wiedza o sobie daje Panu większą pewność? Co mogłoby przekonać partnerkę, aby nabrała większej pewności?*

### **Pytanie o cud**

Twórcy TSR uważają, że pytanie o cud nakierowuje osobę wspieraną na taką sytuację w przeszłości, kiedy problem zostaje rozwiązany i osoba nie będzie potrzebowała pomocy. Pytanie to może mieć taką treść:

*Chciałbym teraz zadać Pani nieco inne pytanie. Przypuśćmy, że dzisiejszy dzień minie jak zwykle..., a wieczorem położy się Pani spać i Pani zaśnie... Kiedy będzie Pani spać, wydarzy się cud..., który spowoduje, że problem, o którym rozmawiamy przestał istnieć... Lecz Pani o tym nie wie, gdyż Pani śpi. Kiedy rano się Pani obudzi, co się zmieni?... Dzięki czemu Pani pozna, że w nocy zdarzył się cud, który spowodował, że problem, o którym rozmawiamy przestał istnieć.*

Po zadaniu pytania o cud, koncentrujemy się na tym, co się zmieni, kiedy on się wydarzy np.

*Jaką zmianę Pani zauważy? Jaka będzie pierwsza rzecz, którą Pani zauważy? Co jeszcze? Kto jeszcze zauważy, że zdarzył się cud? Jaką zmianę w Pani, Panu zauważy ta osoba? Co zrobi inaczej ta osoba, kiedy to zauważy? Co jeszcze? Kiedy ta osoba to robi, to co zmieni się dla Pani? Mówi Pani, że kiedy zdarzy się cud mniej będzie Pani się kłóciła z dziećmi, to co będzie Pani robiła zamiast tego? Kiedy dzieci zauważą tę zmianę, to co będą robiły inaczej? Co jeszcze? A kiedy one tak zrobią, to co robi Pani? Jakim zmianom ulegną sprawy w domu?*

Dalej, idąc w stronę rozwiązania:

*Przypuśćmy, że udawałby Pan, że cud się zdarzył (że problem się rozwiązał), jaką małą rzecz zrobiłby Pan najpierw? Co będzie konieczne, żeby zdarzyła się część tego cudu? Jak by to pomogło?*

Lub: *Co będzie konieczne, żeby zdarzyła się część tego cudu?*

*Czy jest coś, co mogłoby się zdarzyć z tego cudu w Pani życiu w przyszłym tygodniu? Jeśli tak, to dlaczego Pani tak sądzi?*

Można wykorzystać pytanie o wyjątki: *Jaka część tego cudu już się wydarzyła?*

*Czy zdarzają się w Pani życiu momenty podobne do tego cudu, który Pani opisuje? Co jest wtedy inne? Jak do tego doszło? Kiedy i gdzie wydarzyło się to ostatnim razem? W jaki sposób?*

Na koniec można wtedy zadać takie zadanie domowe: *Proszę sobie wybrać jeden dzień w przyszłym tygodniu i udawać, że zdarzył się cud, zwracając uwagę na zmiany, jakie on przyniósł, by mi o tym opowiedzieć.*<sup>25</sup>

### Pytania o radzenie sobie

Pracownicy służb społecznych, w szczególności asystenci rodziny, często napotykają na sytuację, gdy członek rodziny doświadczył skrajnej nędzy lub/i w swojej osobistej historii doznawał poważnych nadużyć, cierpiał z powodu chorób, mierzył się z wieloma problemami. W rezultacie, pracownicy mogą czuć się całkowicie pozbawieni nadziei w stosunku do jego przyszłości i nie bardzo wiedzą, co powiedzieć. W obliczu takiej sytuacji, najczęstszą reakcją jest uspokajanie przygnębienia i beznadziei osoby poprzez mówienie rzeczy w rodzaju: *Wszystko dobrze się ułoży; Czas goi rany; Nie martw się, spójrz na pozytywną stronę; Proszę zadbać o siebie i dzieci; Spójrz na siebie, jak wyglądasz; Ogarnij się wreszcie; Zrób coś.* Najbardziej frustrującym aspektem takich wysiłków, które niewątpliwie wynikają z troski pracownika, jest to, że klient *nie* jest uspokojony. Po takich wypowiedziach czuje się bardziej pozbawiony nadziei i często wypowiada nawet bardziej desperackie rzeczy. Poczucie

<sup>25</sup> I. K. Berg, S. Miller, *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu*, op. cit.

własnej wartości i pewność siebie nie są bowiem cechami, które dana osoba bierze ze źródeł zewnętrznych, ale są one tworzone wewnątrz. Zachęcające rady i napomnienia działają krótkotrwale. To, co pozostaje z osobą wspieraną, to jej samoocena, która jest spójna z jej obserwacją. Członek rodziny musi być przekonany o swojej wartości w sposób, który zgadza się z jego własnymi ocenami, jeśli to ma być trwałe.

Pytania, dotyczące radzenia sobie można wykorzystać również wtedy, kiedy członek rodziny mówi: *Nic się nie poprawiło. Tak naprawdę, wszystko jest źle i robi się coraz gorzej.*

Pytania o radzenie sobie, odpowiednio używane, mogą być wzmacniające dla osoby wspieranej. Celem pracownika jest pomóc zainteresowanemu odkryć jego zasoby własne i mocne strony, o których posiadaniu nie wiedział, a przydatnych właśnie w dawaniu sobie rady z sytuacją trudną.

Pytania dotyczące radzenia sobie mają za zadanie odwrócić uwagę osoby od strachu, samotności i mizerności okropnych i przerażających zdarzeń życiowych, a skupić się na tym, co robi, by znieść ból i zaistniałe okoliczności.<sup>26</sup> Są formą mowy zorientowanej na rozwiązania, przystosowaną do potrzeb członków rodziny, którzy czują się przytłoczeni. Pytania te pomagają osobie wspieranej i konsultantowi wspólnie odkrywać momenty i sposoby walki z losem. Zadawanie pytań dotyczących radzenia sobie, przypomina szczególny przypadek poszukiwania wyjątków (momentów, kiedy klient radził sobie z problemem, problem nie istniał albo miał mniejsze natężenie). Przykładowe pytania: *Co Pani wymyśliła, aby móc się uspokoić?; Co jest takiego pomocnego w tym, że ...?; Co jeszcze jest według Pani pomocne?; Po tym wszystkim, co mi Pan opowiedział i przy całym tym zniechęceniu, jakie Pan ostatnio odczuwa, imponuje mi, że udało się Panu dzisiaj wstać z łóżka i stawić czoła kolejnemu dniu. Jak Pan to zrobił?; Jak się Panu udawało tak długo dawać radę?; Jak się Pani udawało tak długo wytrzymać nie poszukując pomocy?; Jak to się dzieje, że nie jest jeszcze gorzej?; Czy była Pani wcześniej w takiej sytuacji? Co Pani wtedy robiła, żeby przetrwać? Skąd Pani wiedziała, że to pomoże? Czy teraz to by Pani zdaniem pomogło? Kto Pani tamtym razem pomógł? Co musiałby ten ktoś zrobić, aby tym razem Pani pomóc?; Co mogłabym zrobić, żeby Pani pomóc?; Proszę opowiedzieć o jakiejś sytuacji w Pani życiu, kiedy podobnie jak teraz następowało stopniowe pogorszenie sprawy, jak to było? Co się działo? Co pomagało Pani, choćby w minimalnym*

<sup>26</sup> P. de Jong, I. Berg, *Rozmowy o rozwiązaniach*, Wyd. Księgarnia Akademicka, Kraków 2007, s. 186-187, I. K. Berg, S. Miller, *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu*, op. cit., s. 111-112.

*stopniu, z tym sobie jakoś radzić? Co powodowało, że nadal podejmowała Pani jakieś starania, by przebrnąć przez tę sytuację i dbać o jakąkolwiek ważną dla Pani rzecz? Jakie rzeczy pomogły Pani ograniczać szkody wynikające z pogarszania się tej sytuacji? Co jakkolwiek choćby na krótki czas zatrzymywało lub spowalniało to pogorszenie? Kiedy już była Pani bliska maksymalnego pogorszenia, co pomagało Pani w tym, aby przygotować się na najgorsze?*<sup>27</sup>

Ważną metodą PSR oprócz powyżej omówionych pytań jest komplementowanie.

Celem komplementowania jest wydobywanie, wzmocnienie, rozszerzenie we współpracy z członkiem rodziny tych aspektów jego życia i tych jego zasobów, które mogą być i zazwyczaj są użyteczne i zgodne z celami, które chce on osiągnąć. Zasobów osoby wspieranej, które są podstawą do komplementowania, należy szukać w jej rodzinie i najbliższym otoczeniu, w jej umiejętnościach, pasjach i zainteresowaniach, systemie wartości, planach i marzeniach, w jej konkretnym działaniu.

Można wyróżnić kilka rodzajów komplementów<sup>28</sup>:

1. Bezpośrednie, są odpowiedzią na to, co obserwuje i słyszy fachowo pomagający. Jest to pozytywna reakcja na stwierdzenie lub zachowanie członka rodziny, np.: *O, jak pięknie pachnie, czuję, że Pani dzisiaj gotuje rosół. Jaka piękna serweta, sama ją Pani zrobiła? O, widzę Adasiu, że pięknie posprzątałaś swój pokój. O, widzę, że robiła Pani dzisiaj wielkie pranie.*
2. Pośrednie, sugerują coś pozytywnego, związanego z postępowaniem osoby wspieranej.
  - » Typ I: dopytywanie o szczegóły związane z relacjonowanym przez osobę sukcesem, np.: *Jak Pani udaje się utrzymać taki spokój w domu? Jak zdołał Pan oprzeć się takiej pokusie i nie napił się, chociaż koledzy Pana namawiali?*
  - » Typ II: chwalenie poprzez pytania o relacje klienta z osobami dla niego ważnymi, np.: *Jak Pani sądzi, jak dzieci zachowałyby się, gdyby rano wstały, a tam czekałoby na nie przygotowane przez Panią śniadanie, a Pani witałaby je uśmiechnięta? Co by pomyślały?*
  - » Typ III: podkreślenie tego, że klient wie najlepiej, co jest dla niego dobre, np.: *Skąd Pani wiedziała, że to będzie dla Pani pomocne? Jak Pani wpadła na to, że to będzie dobre wyjście z tej sytuacji?*

<sup>27</sup> T. Świtek, *Materiały ze szkolenia PSR*, Centrum Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach, maszynopis.

<sup>28</sup> P. de Jong, I. K. Berg, *Rozmowy o rozwiązywaniu*, op. cit. s. 48-50.

3. Autokomplement: stwierdzenie klienta, mówiące, że robi to, co jest dla niego dobre, oraz wzmocnienie takiego twierdzenia komplementami pośrednimi, np.: Klient mówi: *Postanowiłem, że skoro chodzę do szkoły, to trochę się pouczę.* Na co asystent rodziny: *Po czym poznałeś, że to będzie dla Ciebie dobre?* Można wydobyć samokomplementowanie poprzez stworzenie okazji do autorefleksji członka rodziny. Przykład: *Słuchaj Ania, co można powiedzieć o takiej osobie, która w tak trudnej sytuacji zachowała się tak, jak Ty?*

### **Przykład zastosowania Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach w kolejnych etapach pracy asystenta z rodziną**

Metodyczna praca asystenta z rodziną przebiega przez kilka faz. W niniejszym opracowaniu zostanie pokazane jakie to etapy, na czym polegają oraz jak można zastosować strategie pomocowe typowe dla PSR.

#### **Etap I: Nawiązanie kontaktu, podjęcie decyzji o współpracy, tworzenie relacji.**

Asystent jest zazwyczaj wprowadzany do rodziny przez pracownika socjalnego. Zanim rodzice wyrażą pisemną zgodę na współpracę z asystentem rodziny, powinni zostać poinformowani o jego zadaniach i organizacji pracy. Konkretna osoba, na której częste przychodzenie mają się zgodzić domownicy, powinna być im przedstawiona. Na początku ważne jest, by skupić się nie tyle na szybkim wykonywaniu zadań zgłaszanych jako pilne przez służby społeczne, ile na budowaniu relacji. Wizyty powinny być umawiane, aby rodzic czuł, że asystent jest służbą wspierającą, a nie kontrolerem lub interwentem.

Pierwsze rozmowy dotyczyć mogą obszarów poza problemem, obserwacji życia rodziny lub omawianiu potrzeb lub życzeń członków rodziny co do pracy z asystentem oraz ich urealnianiu. W początkowym okresie pracy asystent rodziny nie powinien wydawać opinii o rodzinie (ani ustnych ani pisemnych).

Ten i kolejne etapy pracy zostaną pokazane na przykładzie pracy asystentki rodziny Kamili Michalak z 3-osobową rodziną Kowalskich, matką – Moniką i dziećmi – 10-letnim Marcinem i 3-letnią Karoliną. Rodzina jest klientem nakłanianym przez pracownika socjalnego.

Dysponuję kilkudziesięcioma opisami metodycznego działania asystentów rodziny. Wielu z nich skupia się na pracy typowo socjalnej. Wybrałam ten przypadek, by pokazać, jak stosując model PSR pracować nad pod-

wyższeniem umiejętności opiekuńczo-wychowawczych rodzica, czyli koncentrować się na pedagogicznych aspektach pracy asystenta z rodziną.

| Fragmenty opisu metodycznego działania asystenta rodziny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Komentarz dotyczący respektowanych zasad i zastosowanych technik, ich celowości i efektów                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pierwsze spotkanie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Moje pierwsze spotkanie z rodziną Kowalskich odbyło się 07.05 2015 r. w zamieszkiwanej przez nich kamienicy. W spotkaniu towarzyszył nam pracownik socjalny.</p> <p>Po krótkim przedstawieniu mojej osoby rozpoczęliśmy rozmowę na temat roli, jaką mam pełnić. Tutaj starałam się wolno i w sposób bardzo klarowny wyjaśnić funkcje i zadania asystenta rodziny, oprócz głównych działań podejmowanych przez AR określiłam również moje zobowiązania wobec różnych instytucji pracujących z rodziną (np. dotyczące prowadzenia dokumentacji, czy kontaktowania się ze szkołą, pracownikiem socjalnym). Ta część rozmowy bazowała na narzędziu „Asystent rodziny – ulotka dla rodziny”<sup>29</sup>. Przeczytałam na głos informacje z broszurki i poprosiłam panią Monikę o zadawanie pytań, jeśli coś będzie niejasne.</p> <p>Następnym punktem spotkania było omówienie struktury wizyt. Wyjaśniliśmy sobie, że każde spotkanie będzie wcześniej ustalane, że na początku będą one odbywać się dwa razy w tygodniu. Ponadto poinformowałam klientkę, że po każdej wizycie otrzyma ode mnie informację zwrotną, która poprzedzona będzie 15-minutową przerwą, która pozwoli mi na jej przygotowanie.</p> <p>Spytałam również klientkę:</p> <p><b>A.R.:</b> <i>Jakie ma Pani pytania, co do zasad naszej współpracy, organizacji spotkań?</i> Klientka zadała kilka.</p> <p><b>P.M.:</b> <i>Czy to czego się Pani dowie o mnie i mojej rodzinie będzie musiała Pani przekazywać dalej? Czy może to Pani zachować dla siebie?</i></p> <p><b>A.R.:</b> <i>Pani Moniko, w pełni panią rozumiem, chciałaby pani, żeby informacje na temat pani rodziny nie były przekazywane innym osobom, zależy pani na ochronie swojej rodziny. Z mojej strony może liczyć pani na dyskrecję. Chcę jednak nadmienić, że obowiązkiem asystenta jest prowadzenie dokumentacji i współpraca z innymi jednostkami administracji i służbami, a to wszystko w celu udzielenia pani i pani rodzinie właściwej pomocy.</i></p> <p><i>Zapewniam, że za każdym razem, gdy zdecyduję o przekazaniu informacji na temat pani rodziny pracownikowi socjalnemu, czy też innym służbom, to w pierwszej kolejności poinformuję o tym panią i wytłumaczę powody takiego zachowania. Jeśli zdarzyłyby się takie sytuacje, że uznałabym, że bezpieczeństwo dzieci lub pani jest zagrożone, np. zastanę dzieci bez opieki pełnoletniej trzeźwej osoby, to wtedy musiałabym podjąć czynności zaradcze, tj. w towarzystwie innych służb znaleźć bezpieczne miejsce dla dzieci. Chcę jeszcze podkreślić, że celem pracy asystenta jest dobro pani i pani najbliższych.</i></p> | <p>strukturyzacja pracy – przedstawienie asystenta rodziny przez pracownika socjalnego</p> <p>opis roli AR, omówienie jego funkcji i obowiązków ma na celu wyjaśnienie warunków współpracy AR z rodziną, a w przypadku braku zgody na niektóre warunki ze strony rodziny, negocjację zasad współpracy</p> <p>strukturyzacja pracy</p> <p>poznanie perspektywy rodzica, jego wątpliwości i oczekiwań</p> <p>pytanie otwierające – zaczyna się od partykuły <i>jakie?</i> a nie <i>czy?</i></p> <p>wyjaśnienie warunków respektowania zasady dyskrecji i poufności informacji</p> <p>uspokojenie matki i zapewnienie o zachowaniu tajemnicy, podkreślenie, że nic się nie będzie działo bez jej wiedzy jest podstawą budowania zaufania wobec AR i na dalszym etapie – relacji współpracy</p> |

<sup>29</sup> To i inne narzędzia asystenta do pracy z rodziną znajdują się na stronie [www.asystentrodziny.info](http://www.asystentrodziny.info)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>P.M.:</b> A co w przypadku, kiedy mi coś wypadnie i nie będę mogła się spotkać?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>A.R.:</b> Świetnie, że Pani zadała to pytanie, jeśli wyjaśnimy sobie to teraz, nie będzie nieporozumień w naszej dalszej współpracy. Tak jak pani powie-<br/>działa może zdarzyć się, że coś pani wypadnie i spotkanie nie będzie mogło<br/>się odbyć; w takim przypadku proszę jedynie o kontakt, o telefon, proszę<br/>mnie wcześniej poinformować, wtedy uzgodnimy nowy termin wizyty. Gdyby<br/>jednak wystąpiła taka sytuacja, że nie będę wcześniej poinformowana, mam<br/>obowiązek zapisać to w dokumentacji, a gdyby takie sytuacje się powtarza-<br/>ły, to zawiadomienia kierownictwa MOPS. Czy jest to dla pani zrozumiałe?</p> | <p>wyjaśnienie warunków<br/>współpracy, poruszenie<br/>aspektu odwoływania<br/>wizyt<br/>komplementowanie</p>                                                                          |
| <p><b>P.M.:</b> Tak, tak może być.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>A.R.:</b> Jakie jeszcze ma pani pytania, co jeszcze jest niejasne, albo budzi<br/>w pani obawę? Proszę pytać.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>pytanie otwierające</p>                                                                                                                                                             |
| <p><b>P.M.:</b> Nie, jak na razie nie mam pytań.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                        |
| <p>Następnie oznajmiłam klientce, że decyzja o współpracy z asystentem ro-<br/>dziny powinna wypływać od niej samej, że nie musi decydować już dziś.<br/>Mogę dać jej kilka dni na zastanowienie i dopiero po tym czasie, gdy będzie<br/>pewna, że chce tej formy pomocy, wyrazi zgodę i podpiszemy umowę.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>matka ma poczucie,<br/>że wszystkie niejasności<br/>zostały wyjaśnione – daje<br/>to szansę na wyrażenie<br/>zgody na współpracę<br/>z asystentem</p>                               |
| <p>Klientka jednak nie musiała się dłużej zastanawiać i dobrowolnie postano-<br/>wiła podpisać zgodę na skorzystanie z usług asystenta rodziny.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>danie wyboru,<br/>co do terminu<br/>podpisania zgody<br/>na pracę z asystentem,<br/>respektowanie zasady<br/>samostanowienia,<br/>nie przymuszanie<br/>i nie ponaglanie rodzica</p> |
| <p>Po podpisaniu umowy rozpoczęłam rozmowę z synem pani Moniki, który<br/>bawił się właśnie małym sklejonym samolocikiem. Zapytałam o zaintere-<br/>sowania syna i pochwaliłam chłopca za jego umiejętność sklejania takich<br/>trudnych modeli samolotów. Dzięki rozmowie poza problemem zrobiło się<br/>mniej poważnie i milej, na twarzach matki i dziecka pojawił się uśmiech.</p>                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>efektem jest pozytywna<br/>decyzja – klientka<br/>w relacji współpracy</p> <p>działania skierowane<br/>do dziecka – nawiązanie<br/>kontaktu</p>                                     |

## **Etap II: Rozpoznanie sytuacji rodziny.**

Na ten etap składa się zapoznanie się z życzeniami członków rodzi-  
ny i oczekiwaniami służb społecznych, co do kierunków pracy z rodzi-  
ną, urealnienia ich oraz diagnoza środowiska wychowawczego rodziny  
i wstępny opis sytuacji rodziny.

Następuje tu określenie obrazu preferowanej przyszłości rodziny  
i wstępne sformułowanie celów współpracy. Ma miejsce poszukiwanie  
tego, nad czym można by pracować, tak, aby rodzice mieli poczucie,  
że zmiany mogą przynieść im korzyści. Działania asystenta rodziny  
powinny być atrakcyjne dla członków rodziny, dlatego też ważne jest,  
aby, o ile bezpieczeństwo dzieci nie jest zagrożone, pracować najpierw

nad tym, czego klient chce i co jest gotowy zrobić. Mogą być to działania takie jak: pomoc w uzyskaniu środków finansowych poprzez sprawdzenie czy członkowie rodziny mają niewykorzystane możliwości do skorzystania z uprawnień i zasobów (świadczenia rodzinne, opiekuńcze i alimentacyjne, renty, pomoc rzeczowa z fundacji zajmującej się pomocą rodzinie), wsparcie w realizacji spraw urzędowych, pozyskiwanie niezbędnych rzeczy (ubranek, zabawek dla dzieci, mebli itp.), udzielenie korepetycji dla dzieci, rzecznictwo w kontaktach z innymi służbami społecznymi. Dopiero na dalszym etapie zajmujemy się realizacją tzw. celów instytucjonalnych, czyli tych, których rodzic nie dostrzega, a widzą je służby społeczne (np. podwyższenie umiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego, w tym sprzątania czy gospodarowania budżetem, umiejętności wychowawczych, komunikacyjnych, znajdowania i utrzymywania pracy).

Jeśli rodzice nie widzą problemów lub nie chcą z jakichś, zapewne ważnych dla siebie, powodów przyznać, że mają trudności oraz opowiedzieć, co chcą lub powinni w swoim życiu zmienić, warto zastosować strategie użyteczne w pracy z tzw. „klientami niedobrowolnymi”, np. okazywanie zrozumienia dla sytuacji klienta, akceptowanie sposobu widzenia własnej rzeczywistości przez klienta, łączenie powodu pracy z asystentem z celami osób kierujących, określanie, formowanie celów osobistych klienta.<sup>30</sup> Na tym etapie zazwyczaj asystenci zbierają informacje o rodzinie i oczekiwania co do kierunków pracy z nią od innych służb społecznych współpracujących również z rodziną.

| Fragmenty opisu metodycznego działania asystenta rodziny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Komentarz dotyczący respektowanych zasad i zastosowanych technik, ich celowości i efektów                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Drugie spotkanie</b></p> <p>Zastałam panią Monikę i Karolinę. Marcin był w szkole. Karolinka bawiła się rozsypanymi na kocu zabawkami, za co pochwaliłam panią Monikę.</p> <p><b>A.R.:</b> <i>Pani Moniko, tak jak uzgodniłyśmy, jestem dziś u pani, by porozmawiać na temat pani sytuacji. Ustaliliśmy również, że spotkanie to potrwa około półtorej godziny.</i></p> <p><b>P.M.:</b> <i>Tak, mam czas.</i></p> | <p>komplementowanie</p> <p>strukturyzacja pracy wizyta umawiana, dzięki temu asystent pokazuje, że celem wizyty jest wsparcie, pomoc w poszukiwaniu rozwiązań trudnej sytuacji a nie kontrola zachowania członków rodziny</p> |

<sup>30</sup> T. Świtek, *Ścieżki rozwiązań*, op. cit.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>A.R.:</b> <i>Pani Moniko. Koniecznym jest dokonanie w pani rodzinie zmian, dzięki którym pani i pani dzieci będą lepiej funkcjonować. Jestem tu po to, by pomóc wam określić, jakie to zmiany, ustalić, co trzeba będzie zrobić, jakie mamy możliwości, towarzyszyć w realizacji działań oraz omawiać postępy. Równie ważne jest jednak to, żeby skupić się na rzeczach, które są dobre, i które należy kontynuować. Może mi pani opowiedzieć, co warto zachować w rodzinie, co dobrego dzieje się w waszym życiu?</i></p> <p><b>P.M.:</b> <i>Chyba nie rozumiem pytania? Co chciałabym zachować, to znaczy?</i></p> | <p>przypomnienie roli asystenta rodziny</p>                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>A.R.:</b> <i>Pytam o to, czego nie zmieniałaby pani w rodzinie, w czym jest pani dobra, może zauważyła pani, w czym wyróżnia się Marcin i Karolinka?</i></p> <p><b>P.M.:</b> <i>Trudne pytania pani zadaje...</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>rozmowa poza problemem, zapytanie klientki o mocne strony członków rodziny</p>                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>A.R.:</b> <i>Rzeczywiście, dobrze pani zauważyła, zapomniałam dodać na początku naszego spotkania, że moje pytania mogą wydawać się dziwne i czasami skomplikowane, ale jestem przekonana, że znajdzie pani na nie odpowiedzi.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>ukazuje zasoby rodziny, służy budowaniu pozytywnych relacji między AR a rodziną</p>                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>P.M.:</b> <i>Hmm, no ja to nie wiem... (po chwili namysłu) Marcinek czasem pomaga przy Karolinie, troszczy się o siostrę, w sumie jakby nie on, to miałabym dużo trudniej... a tak mogę w tym czasie, jak on z nią się bawi, zrobić coś w kuchni. Karolinka jest pogodnym dzieckiem. Jak rano obudzi się z uśmiechem, to człowiekowi chce się żyć, pomimo tych wielu kłopotów.</i></p>                                                                                                                                                                                                                               | <p>rodzic jest przyzwyczajony, że pracownicy pomocy społecznej zazwyczaj prowadzą wywiad skoncentrowany na problemach, zadając proste pytania zamknięte (czy...? dlaczego...?), stąd też na początku inny tok rozmowy oraz unikalne techniki PSR mogą wydać mu się dziwne</p> |
| <p><b>A.R.:</b> <i>Marcinek pomaga przy siostrze, Karolinka jest pogodnym dzieckiem. A pani? W czym czuje się pani mocna?</i></p> <p>Klientka miała problem z odpowiedzią na to pytanie. Po dłuższej chwili namysłu stwierdziła jednak, że dobrze czuje się w kuchni. Od zawsze chciała być kucharką, dlatego zdecydowała się na szkołę gastronomiczną.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>AR wykorzystuje ciszę, pozwala matce na zastanowienie</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Po tych wypowiedziach pochwaliłam syna pani Moniki za jego opiekuńczość i troskę o siostrę oraz to, że tak ładnie potrafi bawić się z Karolinką. Klientce powiedziałam, że jej zazdroszczę, bo ja nie jestem najlepszą kucharką. Następnie zapytałam się, co lubią razem robić. Miała trudność w odpowiedzi na to pytanie. Stwierdziła, że rzadko robią coś razem, i że nigdy się nad tym nie zastanawiała.</p>                                                                                                                                                                                                         | <p>frazowanie – powtórzenie po klientce części jej wypowiedzi służy wzmocnieniu zadania pytania otwierającego, dotyczącego mocnych stron matki</p>                                                                                                                            |
| <p>Po rozmowie na temat mocnych stron członków rodziny skupiłam się na jej aktualnej sytuacji. Zapytałam panią Monikę:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>komplementowanie – wzmocnienie mocnych stron członków rodziny</p>                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>AR.:</b> <i>Co panią aktualnie martwi, jakie ma pani obecnie trudności?</i></p> <p>Pani Monika stwierdziła, że nie radzi sobie z dziećmi, że nie potrafi dopilnować syna Marcina w jego obowiązkach szkolnych. Poza tym Karolinka jest chora na serce, więc przerasta ją ta sytuacja. W dodatku jest z tym sama, nie może na nikogo liczyć. Na ponowne pytanie, co ją jeszcze martwi, odpowiedziała, że brak pracy, pieniędzy.</p>                                                                                                                                                                                   | <p>pytanie o problem</p> <p>klientka w relacji współpracy, ma zaufanie do AR – dzieli się swoimi zmartwieniami</p>                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A.R.:</b> <i>Pani Moniko, co chciałaby pani w zamian tego? Powiedzmy, że będę przychodzić do pani przez pół roku. Po czym poznałaby pani za kilka miesięcy, że w pani życiu jest lepiej?</i>                                                                                                                                            | asystentka mogła tu zadać pytanie o cud, wybrała inną formułę pytania o preferowaną przyszłość                                                                    |
| <b>P.M.:</b> <i>Marcin nie będzie uciekał ze szkoły i słuchał się mnie, no i jakby była praca dla mnie, to na pewno byłoby lepiej.</i>                                                                                                                                                                                                     | parafrazowanie, będące jednocześnie podsumowywaniem zbierającym, pozwalające na tworzenie fragmentów obrazu preferowanej przyszłości, i pytanie o dalsze elementy |
| <b>A.R.:</b> <i>Marcin chodzi regularnie do szkoły, pani ma pracę, co jeszcze wskazywałoby, że jest lepiej?</i>                                                                                                                                                                                                                            | pytanie o wyjątki – służy znajdowaniu zasobów, pomysłów na rozwiązania                                                                                            |
| <b>P.M.:</b> <i>Gdyby Karolinka była zdrowsza i gdybym miała kogoś obok siebie, kto by mi trochę pomógł.</i>                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                   |
| <b>A.R.:</b> <i>Może Pani przypomnieć sobie takie sytuacje w przeszłości, kiedy było lepiej? Co wtedy pani robiła?</i>                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                   |
| <b>P.M.:</b> <i>Tak, to było wtedy, kiedy jeszcze dobrze żyłam z mamą, od czasu, jak znowu sięgam do kieliszka, nie mam z nią kontaktu.</i>                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                   |
| <b>A.R.:</b> <i>Mówi pani, że jak dobrze pani żyła z mamą, to było lepiej...</i>                                                                                                                                                                                                                                                           | frazowanie                                                                                                                                                        |
| <b>P.M.:</b> <i>Mama mi pomagała, jak chciałam coś załatwić na mieście, to zostawała z dziećmi. Marcin lepiej się wtedy uczył, był spokojniejszy. Czułam, że nie jestem sama, że jak coś, to mi pomoże. Wtedy nie piłam, byłam po terapii.</i>                                                                                             |                                                                                                                                                                   |
| <b>A.R.:</b> <i>Mówi pani, że wtedy nie piła, co pozwoliło trwać w abstinencji? Jak pani to robiła, że była pani trzeźwa?</i>                                                                                                                                                                                                              | pytanie o wyjątki                                                                                                                                                 |
| <b>P.M.:</b> <i>Pracowałam wtedy dorywczo w kuchni, był tu obok kebab, ale upadł. Mama przychodziła do dzieci, pomagała Marcinowi w matematyce, zajmowała się Karoliną, po prostu było mi łatwiej, nie byłam sama z tym wszystkim.</i>                                                                                                     |                                                                                                                                                                   |
| <b>A.R.:</b> <i>Z tego co pani mówi, pomogła pani wtedy obecność drugiej osoby, łatwiej było, gdy mogła pani liczyć na czyjąś pomoc. Z czyjej pomocy korzysta pani teraz?</i>                                                                                                                                                              | parafrazowanie<br>szukanie zasobów – wspierających osób w środowisku klienta                                                                                      |
| <b>P.M.:</b> <i>Czasem proszę panią Zosię, jest na emeryturze, to popilnuje dzieci, jak muszę gdzieś wyjść. Przynosi mi też ubranka i zabawki dla dzieci po swoich wnuczkach. Na koleżanki nie mam co liczyć, bo każdy kontakt, a nawet i pomoc, kończy się potem imprezą. Trudno mi wtedy odmówić wspólnego biesiadowania przy piwie.</i> |                                                                                                                                                                   |
| <b>A.R.:</b> <i>Co jeszcze kiedyś było pomocne?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | eksplorowanie wyjątków c.d.                                                                                                                                       |
| <b>P.M.:</b> <i>Kiedyś były w MOPS takie prace społecznie użyteczne, chodziłam tam, dużo nie płacili, ale zawsze to coś. Potem zaszłam w ciążę z Karoliną i musiałam z nich zrezygnować. Czy są teraz?</i>                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                   |
| <b>A.R.:</b> <i>Są, możemy zapytać o szczegóły pracownika socjalnego. Powiedziała Pani o kilku rzeczach: dopilnowanie nauki i chodzenia do szkoły przez Marcina, dbanie o zdrowie Karolinki, podjęcie przez panią pracy, przywrócenie</i>                                                                                                  | informowanie                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>wspierających kontaktów z innymi osobami. Po czym pani pozna za tydzień, że sytuacja się poprawiła, od czego gotowa jest pani zacząć?</p> <p><b>P.M.:</b> To może dopilnowanie nauki i chodzenia do szkoły przez Marcina i zarejestrujemy Karolinę do tego kardiologa. To chociaż socjalna przestanie się czepiać. Ale pójdzie tam pani ze mną? Boję się, że lekarka będzie na mnie krzyczeć, powinnam pójść na kontrolę ponad miesiąc temu.</p> <p><b>A.R.:</b> Dobrze. Pani Moniko, chciałabym zrobić kilkunastominutową przerwę, by móc zastanowić się nad podsumowaniem spotkania.</p> <p><b>P.M.:</b> Dobrze, to ja w tym czasie podszukuję obiad. Chodź Karola.</p> <p>Po chwili:</p> <p><b>A.R.:</b> Pani Moniko, doceniam to, że tak szczerze pani ze mną dziś rozmawiała. Widzę, że chce pani ze mną współpracować nad poprawą w życiu waszej rodziny. Podjęcie wielu działań zapewne będzie trudne, ale warte wysiłku, a przy takim pozytywnym nastawieniu na pewno wspólnie damy radę znaleźć i wprowadzić różne rozwiązania. Wymieniła pani kilka rzeczy, na zmianie których pani zależy: dopilnowanie nauki i chodzenia do szkoły przez Marcina, dbanie o zdrowie Karolinki, podjęcie przez panią pracy, przywrócenie wspierających kontaktów z innymi osobami.</p> <p>Chciałaby Pani zacząć od pomocy Marcinkowi w nauce i umówienia wizyty u kardiologa. To proszę zrobić to i na przyszłym spotkaniu zobaczymy, czego pani dokonała i jak to pomogło.</p> <p>Pani Monika wskazała już kilka obszarów do pracy, można na kolejnych spotkaniach je dalej eksplorować, znajdując rozwiązania i realizując działania i sprawdzając na ile były użyteczne</p> | <p>pytanie o małą zmianę – w kierunku rozwiązań koncentracja na działaniach, na podjęcie których klientka jest najbardziej gotowa – wzmacnianie motywacji wewnętrznej daje to większą szansę na faktyczną realizację działania</p> <p>na następnym spotkaniu warto zapytać Panią Monikę o powody, jakimi kierował się pracownik socjalny proponując rodzinie asystenturę</p> <p>przerwa na dokonanie namysłu</p> <p>informacja zwrotna<br/>komplementowanie<br/>dostrzeżenie, że matkę czeka ciężka praca nad zmianami, empatyczne zrozumienie, że wprowadzenie zmian nie jest łatwe<br/>po czym danie nadziei, że jest to możliwe<br/>podsumowanie<br/>wybranie jednego zdania i przydzielenie go</p> |
| <b>Inna wersja drugiego spotkania</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>A.R.:</b> Pani Moniko, chciałabym teraz dać pani taką karteczkę, na której znajduje się skala od 1 do 10, gdzie 1 oznacza – ja, jako matka mało radząca sobie z opieką i wychowaniem dzieci, i 10 – ja, jako bardzo dobra matka. Proszę powiedzieć, co dla pani jest 10, tj. jak według pani zachowuje się idealna matka.</p> <p><b>P.M.:</b> Dobra matka, to taka, która się troszczy o dzieci, która gotuje, pierze, bawi się z dziećmi, nie bije, nie krzyczy...</p> <p><b>A.R.:</b> Gdzie jest Pani teraz na tej skali?</p> <p><b>P.M.:</b> Postawiłabym się na 3.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>pokażemy, jak inaczej można poprowadzić jedno z pierwszych spotkań, wykorzystując technikę skalowania</p> <p>pytanie o skalę</p> <p>zdefiniowanie przez klientkę (nie przez pracownika) pojęcia dobra matka, służy to wytworzeniu obrazu wzorowej matki, do którego klientka chciałaby dążyć</p> <p>pytanie o obecną sytuację</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A.R.:</b> <i>Co takiego jest dobrego w Pani macierzyństwie, że dała pani sobie 3, a nie mniej?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | pytanie o to, co zostało osiągnięte, o zasoby                                                                                                        |
| <b>P.M.:</b> <i>Kocham moje dzieci, chce dla nich dobrze, czasem udaje mi się zapanować nad sytuacją w domu, jak się wezmę w garść, to nawet posprzątam i ugotuję.</i>                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>A jak wtedy reagują dzieci?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | obrazowanie poprzez pytanie relacyjne                                                                                                                |
| <b>P.M.:</b> <i>Marcinek jest uśmiechnięty i Karolinka spokojniejsza.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>A pani jak się wtedy czuje?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | pytanie o uczucia                                                                                                                                    |
| <b>P.M.:</b> <i>Też jestem zadowolona.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>Proszę sobie przypomnieć taką sytuację w pani życiu, kiedy mogła pani wystawić sobie wyższą ocenę niż 3.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | pytanie o wyjątki                                                                                                                                    |
| <b>P.M.:</b> <i>To było wtedy, kiedy jeszcze nie piłam i miałam pracę, wtedy jakoś się układało. To było jeszcze przed urodzeniem Karolinki.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>Co było innego niż teraz?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | pytanie o różnice                                                                                                                                    |
| <b>P.M.:</b> <i>Było normalnie, bo nie musiałam się martwić, że nie będzie co do garnka włożyć, z mojej pensji starczało do końca miesiąca. No i miałam pomoc mamy. Wtedy też mieszkaliśmy jeszcze w ciepłym mieszkaniu, były lepsze warunki. Byłam spokojniejsza, mimo wielu obowiązków miałam czas dla Marcina. Bawiłam się z nim.</i>                                                                                        |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>Pani Moniko, niech sobie teraz pani wyobrazi taki moment w niedalekiej przyszłości, w którym będzie pani mogła powiedzieć: teraz na skali jest „4”. Po czym pani pozna, że będzie mogła pani dać sobie wyższy punkt na skali?</i>                                                                                                                                                                               | pytanie o małą zmianę                                                                                                                                |
| <b>P.M.:</b> <i>Gdybym w domu było spokojniej, bo teraz ciągle się denerwuję i krzyczę na dzieci. Może wtedy nie sięgałabym do kieliszka. Gdyby w domu było czystiej, a nie wszystko porzucane.</i>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>Co jest pani gotowa zrobić, żeby tak było? Jaki może być pierwszy krok w stronę tego, czego pani chce?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | pytanie o pierwszy krok w kierunku rozwiązania                                                                                                       |
| <b>P.M.:</b> <i>Może mogłabym poświęcić więcej czasu dzieciom, np. mogłabym być przy odrabianiu lekcji Marcina, no i moglibyśmy się razem pobawić z Marcinem i Karolinką.</i>                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>Jakby się pani do tego zabrała, co konkretnie robiła?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |
| <b>P.M.:</b> <i>No, moglibyśmy poukładać klocki, Karolinka bardzo lubi, jak się bawimy, jest wtedy zawsze bardzo wesoła. A Marcinek z tymi modelami samolotów tam zawsze coś kombinuje, mogłabym mu troszkę w tym pomóc.</i>                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>Jeśli robi pani to, co powiedziała, to jak to pomoże?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | pytanie o korzyści z podjęcia planowanych działań, ma wzmoczyć motywację do ich wykonania lub sprawdzić ich faktyczną użyteczność w realizacji celów |
| <b>P.M.:</b> <i>Będzie milej w domu, może dzieci będą się mnie bardziej słuchać. Może Marcin później chętniej siądzie do lekcji.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |
| <b>A.R.:</b> <i>Pani Moniko, dziękuję za dzisiejszą rozmowę, widzę, że chce pani jak najlepiej dla swoich dzieci. Zależy pani na poprawie sytuacji rodziny, jest pani otwarta i nie boi się zmian. Jestem bardzo ciekawa, co by się wydarzyło, gdyby zrobiła pani tak, jak powiedziała – poświęciła czas na wspólną zabawę z dziećmi. Proszę tak zrobić. Jak się spotkamy następnym razem, opowie mi pani co się poprawiło.</i> | informacja zwrotna<br>komplementowanie<br>przydzielenie zadania<br>wynikającego z rozmowy z klientką                                                 |

Każda z tych rozmów z panią Moniką prowadziła do zajęcia się innymi obszarami życia rodziny „Kowalskich”. Jednakże, zdaniem twórców PSR, ważne jest, aby zacząć od jakiegokolwiek problemu wskazanego przez klienta. Niewielka zmiana w jednej sferze życia osoby może bowiem doprowadzić do gruntownych zmian w innych obszarach. Asystentce rodziny, poprzez koncentrację na zasobach członków rodziny i rozwiązaniach wskazanych przez matkę, udało się nawiązać relację współpracy. Mimo braku porady, typowej metody tradycyjnie pracujących asystentów, wyłoniono obszary do dalszej pracy i zaplanowano konkretne działania, które można będzie niebawem wpisać do planu pracy. Dalsze spotkania i rozmowy mają na celu wydobywanie kolejnych sfer do pracy i ustalenie dalszych działań, które pani Monika sama, z osobami z najbliższego otoczenia lub przy towarzyszeniu asystenta, będzie realizować.

W opisie asystent uwzględnia zarówno problemy, jak i potrzeby, cele i mocne strony rodziny, tkwiące w niej samej jako systemie, w jej członkach, w jej otoczeniu oraz zasoby instytucjonalne. Nie ma potrzeby analizowania przyczyn problemów, gdyż zgodnie z założeniami Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach, należy koncentrować się przede wszystkim na tym, co zdrowe, czyli mocnych stronach, a nie deficytach, na opisie preferowanej przyszłości, konstruowaniu krótkoterminowych, realnych celach, a rozwiązań poszukiwać w wyjątkach od problemów.

Warto dokonać deskrypcji z kilku perspektyw: członków rodziny, asystenta rodziny, pracownika socjalnego oraz innych przedstawicieli służb społecznych (zgodnie z zasadą, że *obiektywność jest sumą subiektywności*). Opis sytuacji rodziny powinien być jej przedstawiony. W opisie sytuacji rodziny asystent jest zobowiązany do powstrzymywania się od sformułowań etykietujących czy stygmatyzujących rodzinę, używać określeń nie tyle opisujących problem, co wskazujących kierunek zmiany, np. zamiast *niewydolność wychowawcza* raczej *potrzeba wzmocnienia umiejętności opiekuńczo-wychowawczych*.

#### **Opis sytuacji rodziny Nr 41/2015**

Dane rodziny:

Pani Monika Kowalska – 36 lat, dzieci: Marcin Nowak – 10 lat (uczeń IV klasy Szkoły Podstawowej), Karolina Kowalska – 3 lata

Adres pobytu: ul. Klonowa 5 m. 9, Małe Miasto

Asystent rodziny: Kamila Michalak, tel. 781 782 997

Data sporządzenia: 27.04.2015

1. Obraz aktualnej sytuacji z perspektywy członków rodziny (trudności, mocne strony oczekiwania, potrzeby, cele rodziny)

Pani Monika Kowalska jest matką samotnie wychowującą 10-letniego syna i 3-letnią córkę. Nie może liczyć na pomoc krewnych, rodzice zerwali z nią kontakt, kiedy nadużyła ich zaufanie wracając po odbytej terapii do picia alkoholu. Pomaga jej sąsiadka pani Zosia (lat 60), która przynosi klientce jedzenie i ubrania dla dzieci. Czasem również popilnuje dzieci, kiedy pani Monika musi załatwić jakąś sprawę urzędową.

Pani Monika wskazała, że ma trudności w wychowaniu syna. Nie potrafi dopilnować go przy odrabianiu lekcji. Twierdzi, że nie ma wpływu na jego zachowanie, które w ostatnim czasie staje się coraz bardziej agresywne. Zdarzają się sytuacje, kiedy syn wdaje się w bójki z kolegami w szkole. Klientka przyznała, że nie daje sobie rady z dziećmi. Mówi, że obecna sytuacja przerasta ją. Oprócz problemów wychowawczych z synem, martwi się o stan zdrowia córki, bowiem tuż po urodzeniu stwierdzono u niej wadę serca.

Klientka obecnie nie pracuje. Dysponuje 5-letnim doświadczeniem zawodowym, które zdobyła pracując jako pomoc kuchenna w przedszkolu, a następnie w barze.

Zdaniem pani Moniki syn wykazuje troskę o siostrę, potrafi ładnie się z nią bawić. Poza tym, wykazuje zdolności plastyczne; jego głównym zainteresowaniem jest sklejanie modeli samolotów.

Pani Monika wraz z synem Marcinem i córką Karoliną musiała, z powodu zadłużenia byłego miejsca zamieszkania, przenieść się do wymagającego remontu pokoju w kamienicy. Klientka poinformowała, że jedyne źródła dochodu, jakimi dysponuje to świadczenia rodzinne, alimentacyjne i środki z pomocy społecznej. Nie jest zarejestrowana w Powiatowym Urzędzie Pracy. Klientka martwi się sytuacją finansową swojej rodziny.

Pani Monika przyznaje, że ma problemy z alkoholem, tj. zdarza jej się wypić kilka piw, pomimo niedawno odbytej terapii. Twierdzi, że nie ma jednak ciągów alkoholowych, tak jak kiedyś, i nie upija się do nieprzytomności, co mogłoby być zagrożeniem dla bezpieczeństwa dzieci.

2. Informacje o rodzinie zebrane przez innych pracowników służb społecznych, cele do osiągnięcia wskazane przez pracowników instytucji.

Według opinii pracownika socjalnego pani Monika ma duże trudności, mimo przejścia terapii odwykowej, w utrzymaniu abstynencji alkoholowej. Potrzebuje wsparcia asystenta rodziny w powrocie do leczenia nałogu, motywowania do udziału w grupach samopomocowych. Ponadto klientka nie radzi sobie z wychowywaniem syna. W domu dochodzi

do przemocy fizycznej, która przekłada się na jego złe wyniki w nauce i agresywne zachowania w szkole. Z rozmowy z wychowawczynią Marcina, panią Katarzyną wynika, że chłopczyk jest inteligentny i spostrzegawczy, natomiast bardzo często nie ma odrobionych prac domowych, nie jest przygotowany do lekcji, przeszkadza, zaczepia kolegów. Ponadto w ostatnim czasie zdarza się, że nie jest obecny na lekcjach. Pani Katarzynie, pomimo wielokrotnych prób skontaktowania się z matką Marcina, nie udało się z nią porozmawiać.

Zdaniem pracownika socjalnego, na uwagę zasługuje również zdrowie 3-letniej Karoliny, która była wcześniakiem urodzonym z wrodzoną wadą serca, i która wymaga okresowej konsultacji kardiologicznej.

Ważnym jest także poprawa warunków mieszkaniowych; zdaniem pracownika socjalnego koniecznością jest odremontowanie zajmowanych przez rodzinę pomieszczeń (pokoju, kuchni, łazienki). W jego opinii rodzina znajduje się obecnie w bardzo trudnej sytuacji bytowej. Pani Monika potrzebuje pomocy w znalezieniu stałej pracy, która zapewniłaby stabilizację finansową rodziny.

### 3. Opis sytuacji rodziny z perspektywy asystenta rodziny (trudności, umiejętności wymagające wzmocnienia, zasoby rodziny, środowiska lokalnego, instytucjonalne).

Po przeprowadzonych rozmowach z panią Moniką Kowską, wychowawczynią, pracownikiem socjalnym oraz na podstawie własnych obserwacji funkcjonowania rodziny stwierdzam, że rodzina Kowalskich składa się z 3 osób – matki pani Moniki, dzieci z dwóch związków: syna Marcina i córki Karoliny. Dzieci wychowywane są tylko przez matkę, z ojcami, którzy nie łożą na dzieci, nie mają żadnego kontaktu. Pani Monika pobiera świadczenia z funduszu alimentacyjnego.

Pani Monika wraz z dziećmi dysponuje wieloma zasobami, które należy rozwijać w trakcie pracy z rodziną. Klientka ukończyła szkołę gastronomiczną, z zawodu jest kucharką z 5-letnim stażem pracy. Warto to wykorzystać przy aktywizacji zawodowej. Chciałaby też podjąć prace społecznie użyteczne, tym bardziej, że nie obejmują one pełnego wymiaru czasu pracy. Marcin chodziłby do szkoły, a córeczką zajmowałaby się sąsiadka, pani Zosia.

Ponadto, pomimo trudności opiekuńczo-wychowawczych, zależy jej na prawidłowym rozwoju dzieci; przygotowuje na przykład pełnowartościowe posiłki. Z obserwacji asystenta wynika także, że stosuje niekonsekwentny styl wychowania, czasem pozwalając im na dużą swobodę, czasem zaś, po małym przewinieniu, krzycząc na nie i karząc kłapsem. Zachowania przemocowe matki wobec syna powodują pogor-

szenie zachowania chłopca. Marcin ma złe wyniki w nauce, wdaje się w bójkę z kolegami. Klientka potrzebuje więc wsparcia zarówno w podniesieniu umiejętności wychowawczych, jak i opiekuńczych (pomimo koniecznej konsultacji kardiologicznej dla córki, pani Monika nie zgłosiła się jeszcze do specjalisty). Należy przez pedagogizację wzmocnić jej umiejętności wychowawcze w obszarze stosowania metod wychowawczych bez przemocy, stawiania granic, wydawania poleceń i ich egzekwowania oraz spędzania czasu wolnego z dziećmi.

Obecnie pani Monika przeżywa trudności, by pozostawać w abstinencji alkoholowej i, mimo zakończonej terapii odwykowej, wciąż sięga po alkohol. Z rozmów z nią wynika, że przyczynę stanowi obniżony nastrój, powodowany trudnymi do poradzenia sobie sytuacjami dnia codziennego i z dokuczliwymi dla niej zachowaniami dzieci. Odczuwa także brak wsparcia społecznego-emocjonalnego i instrumentalnego, stąd nadzieja, że otrzymanie takiego wsparcia od asystenta, pomoże jej odzyskać kontrolę nad własnym życiem i nie będzie potrzebowała używać alkoholu. Z klientką będzie trzeba omówić alternatywne sposoby poradzenia sobie z napięciem emocjonalnym.

Rodzina znajduje się w trudnej sytuacji mieszkaniowej. Mieszkanie w kamienicy wymaga remontu. Należy jej w tym pomóc. Matka wraz z dziećmi zajmują jeden pokój, w którym nie ma wydzielonego miejsca do nauki czy do zabawy. Mimo trudnych warunków, mieszkanie jest schludne, zawsze posprzątane. Obiad ugotowany, ubrania poprane i poprasowane.

Klientka wyraża chęć na asystenturę, by znaleźć rozwiązania dla istniejących w rodzinie problemów. Zgodziła się również podjąć dalsze leczenie uzależnienia alkoholowego. Warto poszukać adekwatnej do jej potrzeb i możliwości czasowych terapii.

Pani Monika ma jeszcze rodziców, z którymi kiedyś pozostawała w bardzo dobrych relacjach, a z którymi teraz w ogóle się nie kontaktuje. Wówczas jej życie lepiej się układało, dobrze radziła sobie z codziennymi trudnościami; warto więc pracować nad poprawą kontaktu pomiędzy nią, a jej rodzicami. Naprawa tych relacji wpłynie z pewnością na polepszenie funkcjonowania rodziny.

Domownicy pani Moniki mogą skorzystać ze wsparcia finansowego oferowanego przez instytucje pomocy społecznej takie jak: Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Centrum Psychoterapii i Leczenia Uzależnień, Fundacja „Bądźmy Razem” (grupa samopomocy dla samotnych matek) w Małym Mieście. Na konsultację kardiologiczną może się udać z córką do Poradni Kardiologicznej w Zespole Poradni Specjali-

stycznych w Małym Mieście. Syn Marcin może korzystać ze Świetlicy Środowiskowej „Ludki z Blaszaney Budki”. Warto też zasięgnąć opinii o jego rozwoju w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej.

*Kamila Michalak*

### **Etap III. Planowanie pracy z rodziną.**

W tym etapie, wspólnie z członkami rodziny, asystent tworzy indywidualny plan pracy z nią uwzględniający cele oraz działania jej członków i asystenta, służące dochodzeniu do zakładanych efektów. Następuje tu określanie, w jaki sposób, za pomocą jakich działań, członkowie rodziny mogą wprowadzić zmiany, które pozwolą im osiągnąć wyznaczone cele. Cel jest to kierunek pracy, efekt – stan końcowy, osiągnięty po zrealizowanych działaniach. Działania są to czynności określone w miejscu i w czasie. Nie powinny mieć one formy narzuconych zobowiązań, ale wspólnie ustalonych czynności, co do realizacji których klient jest przekonany. Asystent wpisuje je do planu pracy. Przy każdym działaniu powinna być wyznaczona osoba odpowiedzialna za jego przeprowadzenie. Pewne czynności z członkami rodziny lub na ich rzecz wykonuje także asystent rodziny, co również należy wpisać do planu pracy. Pomoc dotyczy tutaj takich obszarów jak: zapewnienie bezpieczeństwa socjalnego rodzinie (w tym podstawowych potrzeb dzieci), polepszenie stanu zdrowia, poprawa relacji między członkami rodziny. Po rozwiązaniu najbardziej dotkliwych problemów socjalnych i zdrowotnych oraz ograniczeniu dominujących trudności psychologicznych następuje etap rozwijania umiejętności wychowawczych rodziców, realizowania obowiązków na rzecz domu i rodziny oraz aktywizacja zawodowa i integracja społeczna.

Przydatne pytania na tym etapie: *Po czym Pan/i pozna za 2 tygodnie, że jest trochę lepiej? Co Pan/i robi, by było trochę lepiej? Jak to Pan/i zrobi to, co będzie Pan/i myślał/a o sobie? Co będzie Pan/i wtedy czuł/a? Kto to zauważy? Jak zareaguje? Jaki będzie Pana/Pani pierwszy, drugi krok w stronę tego, czego Pan/i chce? Co jest Pan/i gotów zrobić? Jeśli Pan/i robi to, co powiedział/a..., jak to pomoże? Do znalezienia rozwiązań, czyli działań, które mogą być przydatne w realizacji celów pomocna może być analiza wyjątków od problemów: Kiedy było lepiej, inaczej? Jak do tego doszło? Co temu sprzyjało? Co Pan wtedy robił? Kto Panu pomagał?*

Kiedy bieżące kompetencje klienta (jego umiejętności, wiedza) są niewystarczające w stosunku do celów, które chce lub z innych względów musi osiągnąć, należy przeprowadzić doradztwo lub trening umiejętności. Spotkanie, na którym planujemy działania kończymy mówiąc: *Proszę to zrobić, będzie to zapewne trudne, ale warto wysiłku. Na następnym spotkaniu opowie mi Pan/i co się poprawiło w Waszym życiu.*

**Plan pracy z rodziną nr 41/2015**

Dane rodziny:

Pani Monika Kowalska – 36 lat, dzieci: Marcin Nowak – 10 lat (uczeń IV klasy Szkoły Podstawowej), Karolina Kowalska – 3 lata

Asystent rodziny: Kamila Michalak, tel. 781 782 997

Data sporządzenia: 12.05.2015

Cel główny: Podniesienie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych matki oraz poprawa funkcjonowania rodziny.

**Etap IV. Działanie – realizacja planu pracy.**

Na tym etapie przebiega realizacja zadań przez członków rodziny, asystenta rodziny przy współpracy z innymi pracownikami służb społecznych, która służyć ma poprawie sytuacji rodziny, usamodzielnieniu jej członków oraz dbałości o bezpieczeństwo dzieci. Między spotkaniami członkowie rodziny i asystent rodziny podejmują różne działania, które co jakiś czas są omawiane, a plan pracy aktualizowany. Możemy poprosić klientów np. o to, aby:

- coś zrobili, choć ważne, zwłaszcza na początku, by było to coś niewielkiego, tak aby klient mógł odnieść sukces, najlepiej coś, co wykonywał już wcześniej z powodzeniem, a o czym nam opowiedział w trakcie analizy wyjątków,
- zrobili coś nowego lub inaczej niż zwykle i zaobserwowali, jak to wpłynęło na innych członków rodziny,
- zastanowili się nad czymś i opowiedzieli o wnioskach przy okazji następnego spotkania,
- zadbali o coś, co w ich życiu jest dobre i opowiedzieli, co udało się w tej sprawie zrobić,
- zrobili coś, czego wymagają od nich instytucje takie jak sąd, ośrodek pomocy społecznej, przy czym pozostawmy im wybór od jakich zobowiązań chcą zacząć.

Jeśli członek rodziny ma coś zrobić, sprawdźmy nie tylko, czy chce to wykonać, ale też czy ma możliwości i jest na to gotowy. Zaczynamy od rzeczy, do których podjęcia klient wykazuje gotowość. Jeśli nie potrafi wykonać danej czynności samodzielnie, za pierwszym czy drugim razem możemy mu towarzyszyć. Na tym polega prawdziwe asystowanie.

| L.p. | Cel szczegółowy                                         | Działania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Termin i miejsce wykonania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Osoba odpowiedzialna za wykonanie   | Przewidywane efekty działań                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | wzmocnienie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych matki | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sprawdzanie zeszytów, towarzyszenie matki przy odrabianiu prac domowych przez Marcina,</li> <li>• zabawy z dziećmi w czasie wolnym,</li> <li>• pedagogizacja dotycząca metod wychowawczych, wydawania i egzekwowania poleceń dzieciom, stawiania granic, bycia konsekwentnym</li> </ul> | <p>V-VI 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dom P. Kowalskich</li> </ul> <p>V-VIII 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dom P. Kowalskich i podwórze</li> </ul>                                                                                                                                                                               | Monika Kowalska<br>asystent rodziny | <ul style="list-style-type: none"> <li>• regularne uczęszczanie Marcina do szkoły, przygotowanie do lekcji,</li> <li>• stosowanie metod wychowawczych bez przemocy, np. systemu punktowego lub/i nagród i konsekwencji,</li> <li>• konsekwencja matki w egzekwowaniu poleceń wobec dzieci, stawiania granic,</li> <li>• miły ton głosu, cierpliwość względem dzieci, spędzanie czasu wolnego na zabawie i świeżym powietrzu,</li> <li>• dobra atmosfera w domu, dobre relacje z dziećmi</li> </ul> |
| 2.   | dbanie o zdrowie i rozwój dzieci                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• umówienie i odbycie wizyty u lekarza rodzinnego i kardiologa z Karoliną,</li> <li>• diagnostyka poziomu rozwoju i zaburzeń zachowania Marcina w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej</li> <li>• zapisanie Marcina do Świątlicy Środowiskowej</li> </ul>                                 | <p>V-VI 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poradnia Medycyny Rodzinnej, ul. Tkacka 5, Małe Miasto</li> <li>• Zespół Poradni Specjalistycznych, ul. Miodowa 3, Małe Miasto</li> <li>• Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna, ul. Andersa 32, Małe Miasto</li> <li>• Świątlica Środowiskowa Ludki z Blaszaney Budki, ul. Narcyzowa 2, Małe Miasto</li> </ul> | Monika Kowalska<br>asystent rodziny | <ul style="list-style-type: none"> <li>• systematyczne monitorowanie zdrowia i rozwoju dzieci, w razie potrzeby leczenie dzieci,</li> <li>• odpowiednie do sytuacji zachowania Marcina, wykonywanie poleceń matki i nauczycieli, zgodna zabawa z rówieśnikami, uczenie się przez chłopca w szkole i w domu,</li> </ul>                                                                                                                                                                             |

|    |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |                                     |                                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | aktywizacja zawodowa pani Moniki                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>zarejestrowanie się w Powiatowym Urzędzie Pracy,</li> <li>przygotowanie dokumentów aplikacyjnych,</li> <li>rozeznanie możliwości podjęcia prac społecznie użytecznych w MOPS</li> </ul> | VI 2016 <ul style="list-style-type: none"> <li>Powiatowy Urząd Pracy, ul. Asnyka 23, Małe Miasto</li> <li>Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Norwida 18, Małe Miasto</li> </ul> | Monika Kowalska<br>asystent rodziny | <ul style="list-style-type: none"> <li>znalezienie i utrzymanie pracy</li> </ul>                                                                                                                       |
| 4. | utrzymanie trzeźwości, panowanie nad impulsami, polepszenie nastroju | <ul style="list-style-type: none"> <li>konsultacja w Poradni Leczenia Uzależnień</li> <li>uczestnictwo w grupie samopomocowej</li> <li>omówienie alternatywnych sposobów poradzenia sobie z napięciem emocjonalnym</li> </ul>  | V-VIII 2016 <ul style="list-style-type: none"> <li>Centrum Psychoterapii i Leczenia Uzależnień, ul. Kukuczki 6, Małe Miasto</li> </ul>                                              | Monika Kowalska<br>asystent rodziny | <ul style="list-style-type: none"> <li>trzeźwy styl życia, poprawa nastroju,</li> <li>bezpieczeństwo i spokój dzieci,</li> <li>dobry nastrój Pani Moniki,</li> <li>lepsze relacje z dziećmi</li> </ul> |
| 5. | poprawa relacji z rodzicami                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>nawiązanie kontaktu i rozmowa z rodzicami przy wsparciu asystenta (mediacja)</li> </ul>                                                                                                 | VI 2016 <ul style="list-style-type: none"> <li>mieszkanie p. Kowalskich lub rodziców p. Moniki</li> </ul>                                                                           | Monika Kowalska<br>asystent rodziny | <ul style="list-style-type: none"> <li>wsparcie emocjonalne, instrumentalne i materialne rodziców</li> <li>poprawa samopoczucia Pani Moniki</li> </ul>                                                 |
| 6. | integracja społeczna                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>udział w spotkaniach grupy samopomocowej dla samotnych matek</li> </ul>                                                                                                                 | VII-VIII 2016 <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundacja „Bądźmy Razem” ul. Botaniczna 3, Małe Miasto</li> </ul>                                                               | Monika Kowalska                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>wsparcie emocjonalne, instrumentalne</li> <li>poprawa samopoczucia Pani Moniki</li> </ul>                                                                       |
| 7. | poprawa warunków mieszkaniowych                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>remont mieszkania:</li> <li>pomalowanie ścian</li> </ul>                                                                                                                                | VII-VIII 2016 <ul style="list-style-type: none"> <li>mieszkanie</li> </ul>                                                                                                          | Monika Kowalska                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>estetyczny wygląd mieszkania</li> </ul>                                                                                                                         |

*Monika Kowalska*  
podpis członków rodziny

*Kamila Michalak*  
podpis asystenta rodziny

### **Etap V. Ocena okresowa.**

Co kilka spotkań asystent rodziny dokonuje oceny służącej sprawdzeniu, czy wykonywane przez niego i członków rodziny działania prowadzą do osiągnięcia zakładanych celów. Kolejne spotkania nie powinny zaczynać się od dyrektywnego egzekwowania od klientów działań wpisanych w planie na poprzednim spotkaniu, gdyż to ich zniechęca i powoduje opór. Należałoby zacząć optymistycznym: *Co się poprawiło od naszego spotkania?* I czekać na relację. Kiedy klient opíše wydarzenia, wtedy być może łatwiej będzie dostrzec pozytywne zmiany, choćby przez fakt, że zostaną docenione przez asystenta. Jeśli klient nie wykonał działania wpisanego wcześniej do planu pracy, warto dowiedzieć się, czy zamiast podążania za propozycją asystenta uczynił coś innego, co także doprowadziło go do celu. Gdy tak właśnie było, należy zapytać, co w tych działaniach było przydatnego albo pomocnego. Jeśli nie wykonał zadania, powinno się zadać pytanie czy cel, do którego miało ono doprowadzić jest dla niego nadal ważny. Skoro tak, można zaplanować jego realizację na następny okres, zmienić działanie lub towarzyszyć członkowi rodziny w jego wykonaniu. Jeśli natomiast poniósł porażkę, można zapytać, jak ją przyjął, jak na nią zareagował i czego nauczyło go niepowodzenie. Należy poszukać reakcji, które były najbardziej pomocne, spytać o to, jak ta osoba próbowała wracać na właściwą drogę, docenić to, dociekając jak i co starała się robić, by minimalizować skutki takich niepowodzeń oraz naprawiać to, co się zepsuło. Jeśli klientowi udaje się coś robić, ale kontynuacja tego stanu jest trudna, przygotujmy się na powrót do starych przyzwyczajeń (np. użycia alkoholu). Warto omawiać dokładnie, co robić w chwilach kryzysu, jak reagować na namowy innych osób do destrukcyjnych zachowań i gdzie szukać osoby, która mógłby pomóc. Omówmy z klientem strategię pozwalającą na kontynuację konstruktywnych zachowań, szczególnie, gdy widzimy, że jego motywacja do wysiłku maleje po pierwszych sukcesach.

Pisemna ocena sytuacji rodziny powinna być sporządzana nie rzadziej niż raz na sześć miesięcy i być ujęta w formę sprawozdania. W sprawozdaniu tym powinny się znaleźć: dane rodziny, dane asystenta, okres współpracy rodziny z asystentem (data), działania rodziny i zadania asystenta wykonane w tym okresie z rodziną na jej rzecz oraz efekty, które zostały osiągnięte w czasie pracy z asystentem i podpis asystenta. Ocenę okresową warto robić razem z członkami rodziny, określać, co już jest zrobione, co jeszcze pozostało do realizacji, aktualizować plan pracy. To wzbudza motywację klientów, zwiększa świadomość na jakim etapie drogi do poprawy sytuacji się znajdują.

| Fragmenty opisu metodycznego działania asystenta rodziny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Komentarz dotyczący respektowanych zasad i zastosowanych technik, ich celowości i efektów                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Spotkanie szóste</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                           |
| <p>Zapytałam klientkę: <i>Co dobrego wydarzyło się od ostatniego spotkania?</i><br/> <b>P.M.:</b> <i>Tak jak uzgodniłyśmy, siadałam z Marcinkiem do lekcji, pilnowałam, żeby miał wszystko odrobione i kontrolowałam się, żeby nie wybuchnąć krzykiem, jak trzeba było kilka razy powtarzać to samo.</i></p>                                                                                                                                                                                      | pytanie o pozytywne zmiany w rodzinie                                                                     |
| <p><b>A.R.:</b> <i>To świetnie pani Moniko, bardzo dobrze sobie pani poradziła. Proszę mi opowiedzieć, dzięki czemu było to możliwe?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | docenienie konstruktywnych działań klientów                                                               |
| <p><b>P.M.:</b> <i>Sama nie wiem, jakoś tak powtarzałam sobie „nie denerwuj się, bo w niczym to nie pomoże, pokaż Marcinkowi, że potrafisz mówić spokojnie, bez krzyku.”</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | pytanie o pozytywne zmiany – ciąg dalszy                                                                  |
| <p><b>A.R.:</b> <i>I co pani wtedy czuła, co pani myślała?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | obrazowanie zmiany                                                                                        |
| <p><b>P.M.:</b> <i>Czułam, że kontroluję sytuację, że Marcinek dzięki temu też jest spokojniejszy, że mam duży wpływ na sytuację w domu.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                           |
| <p><b>A.R.:</b> <i>Bardzo dobrze pani Moniko, to pokazuje, że bardzo się pani stara o to, żeby było lepiej, pomimo, że jak przypuszczam, nie jest wcale łatwo zachować spokój i kontrolować swoje emocje.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | komplementowanie matki, pokazanie, że zmiana jej zachowania ma wpływ na relację między osobami w rodzinie |
| <p><i>Pani Moniko, co jeszcze pani zrobiła?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                           |
| <p><b>P.M.:</b> <i>No miałam iść do szkoły i porozmawiać z wychowawczynią, ale jakoś nie dałam rady, nie mogłam się zebrać...</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | pytania o pozytywne zmiany – ciąg dalszy                                                                  |
| <p>W głosie Pani Moniki wyczułam brak motywacji, brak przekonania, że wizyta w szkole może pomóc, dlatego też zaproponowałam wypełnienie arkusza ważenia decyzji. Klientka wypisała „za i przeciw” pójścia do szkoły na rozmowę z nauczycielem i „za i przeciw” niepodjęcia tego działania.</p>                                                                                                                                                                                                   | arkusz ważenia decyzji mający na celu zmotywowanie matki i podjęcie decyzji w kierunku zmiany             |
| <p>Po wypełnieniu arkusza zaktualizowałyśmy działanie. Pani Monika stwierdziła, że widzi sens rozmowy z wychowawczynią, poprosiła mnie jednak o towarzyszenie w pójściu do szkoły, na co wyraziłam zgodę. Umówiliśmy się, że razem udamy się do szkoły we wtorek, w przyszłym tygodniu.</p>                                                                                                                                                                                                       | aktualizacja działania                                                                                    |
| <p>Pani Monika sama również kontynuowała kwestię poprawy sytuacji szkolnej Marcinka i sama zobligowała się do tego, że również w przyszłym tygodniu pójdzie zapisać synka do świetlicy środowiskowej. Pochwalałam ją.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         | planowanie kolejnych działań                                                                              |
| <p>Tak jak to zwykle bywa na końcu naszych spotkań, poprosiłam klientkę o kilka minut na przemyślenie efektów spotkania, by móc przekazać jej informację zwrotną.<br/>         Ponownie pochwalałam jej postępy i motywacje do kolejnych kroków w kierunku poprawy sytuacji. Zanotowałam w planie działań pójście do szkoły i zapisanie Marcinka na świetlicę.<br/>         Na koniec spotkania powtórzyłam, że widzimy się we wtorek, by udać się razem do szkoły do wychowawczyni Marcinka.</p> | podsumowanie spotkania                                                                                    |

## **Etap VI. Ocena końcowa i finalizacja współpracy.**

Po osiągnięciu zakładanej zmiany, asystent rodziny monitoruje jej równowagę, przygotowując rodzinę do zakończenia współpracy.

Do warunków koniecznych, które muszą być spełnione, aby usamodzielnąć rodzinę, należy zaliczyć: bezpieczeństwo dzieci (brak maltretowania, wykorzystywania seksualnego, zaniedbywania oraz przemocy w relacjach między dorosłymi), rozwinięte umiejętności opiekuńczo-wychowawcze rodziców lub opiekunów dziecka (w stopniu co najmniej dobrym) i umiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego. Ponadto, nie mniej niż dobre relacje w rodzinie nuklearnej, ograniczenie (co najmniej) picia alkoholu przez opiekunów dziecka do okazjonalnego spożywania jego małych ilości, bez upijania się, czyli brak zjawiska problemowego używania alkoholu. Inne warunki to: uregulowanie spraw sądowych i urzędowych, samodzielność w rozwiązywaniu trudności życia codziennego, samodzielność w realizacji różnorodnych spraw na rzecz dzieci i domu, poczucie siły, własnej wartości, sprawstwa i kontroli nad własnym życiem, umiejętność egzekwowania praw, stawiania granic. Dodatkowym oczekiwanym wskaźnikiem jest wyjście rodziny z systemu pomocy społecznej, czyli podjęcie pracy zawodowej oraz brak potrzeby korzystania ze świadczeń rodzinnych i z pomocy społecznej. Nie zawsze jest to jednak możliwe. Z doświadczeń w realizacji asystentury wynika, iż najtrudniej osiągnąć pełne uniezależnienie od systemu pomocy rodzinom niepełnym wielodzietnym, gdzie matka nie może podjąć pracy zawodowej ze względu na opiekę nad kilkorgiem małych dzieci oraz w rodzinach z rodzicami upośledzonymi umysłowo i z zaburzeniami psychicznymi, nieposiadającymi wsparcia w rodzinie dalszej. Efektem pracy asystenta jest też zmiana sytuacji prawnej: rodzicom zostają przywrócone pełne prawa rodzicielskie oraz zostaje odwołany nadzór kuratora. Ponadto rodzice, wychowawcy, nauczyciele w szkole i inne osoby zauważają zmiany w wyglądzie i zachowaniu dzieci. Sami klienci – rodzice powinni mieć też przekonanie, że poradzą sobie z utrzymaniem wypracowanych zmian, że nie potrzebują już wsparcia.

Przydatne na tym etapie pytania: *Powiedzmy, że 10 oznacza miejsce, w którym chce Pani umiejscowić swoje życie, a 1 to punkt, w którym zaczęliśmy naszą współpracę. Gdzie Pani jest dzisiaj? Która to pozycja na tej podziałce? Co już jest, że może Pani powiedzieć „jest tyle...”, a nie mniej? Jak Pani przypuszcza, jak kurator określiłby Pani pozycję na tej skali?*

*Biorąc pod uwagę ogólnie realizację wszystkich postanowień/ działań w planie pracy, to na skali od 1 do 10, kiedy 10 oznacza „wszystko udało*

*się zrealizować”, a 1 stanowi przeciwieństwo tego, jaki przyznałaby Pani sobie punkt? Co udało się zrobić, iż to właśnie tyle, a nie mniej? Z czego jest Pani najbardziej zadowolona?*

## Zakończenie

Warto, aby rodzina współuczestniczyła w każdym etapie metodycznego działania. Efektem pracy socjalno-wychowawczej z rodziną powinna być jej samodzielność życiowa tj. nabycie umiejętności znajdowania rozwiązań trudności występujących w życiu (odzyskanie kontroli nad własnym życiem) oraz styl życia zgodny z normami społecznymi, tworzenie środowiska życia, które będzie bezpieczne i optymalne dla rozwoju dzieci i innych osób zależnych. Nie chodzi o to, żeby *wszystkie* problemy klientów zostały rozwiązane, bo to jest niemożliwe. Najważniejsze w pracy asystenta rodziny jest takie wzmocnienie swoich podopiecznych, które wyposaży ich w narzędzia do rozwiązywania mozaiki problemów, z którymi muszą się mierzyć. Nie ma bowiem czegoś takiego, jak życie wolne od trosk i kłopotów. Ponadto, rodzic powinien wiedzieć, gdzie ma szukać pomocy, kiedy trudne sytuacje znów go przerosną<sup>30</sup>.

Coraz większa liczba asystentów rodziny odbywa szkolenia z zakresu PSR (realizowane między innymi przez Polski Instytut Mediacji i Integracji Społecznej w Częstochowie, Centrum Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach z Warszawy, Regionalne Ośrodki Polityki Społecznej).

Czynnikami sprzyjającymi włączeniu PSR do swojego warsztatu pracy przez asystenta rodziny są jego predyspozycje osobowe oraz wcześniejsze przekonania, dotyczące pracy z drugim człowiekiem, zgodne z założeniami *empowerment*. Dodatkowo – poziom kompetencji (wiedza i umiejętności) danej osoby w zakresie PSR oraz pozytywne doświadczenia pracy tym modelem z rodziną (postrzeganie własnej skuteczności). Innymi przesłankami wspomagającymi metodyczne działanie w oparciu tę koncepcję jest praca w zespole asystentów, częste ich spotkania, możliwość wymiany doświadczeń i pomysłów, opracowanie specjalnych formularzy dokumentów. Utrudnienia w zastosowaniu modelu PSR w pracy asystentów rodziny mogą wiązać się pewnymi okolicznościami, np. niektóre sprawy wymagają szybszego tempa, nie można pracować z prędkością wyznaczoną przez klienta, kiedy zaniedbywane są dzieci, trzeba reagować, gdy występuje zagrożenie bezpieczeństwa

<sup>30</sup> P. de Jong, I. K. Berg, *Rozmowy o rozwiązaniach*, Wyd. Księgarnia Akademicka, Kraków 2007.

osób zależnych lub czasem w domu jest zbyt dużo osób, dzieci wymagają uwagi i przerywają dialog. Do czynników utrudniających, które należy włączyć do kategorii związanej z pomagającym można zaliczyć wysiłek związany z opanowaniem tego sposobu pracy i wymóg dużej samodyscypliny (nie wracanie do starych przyzwyczajeń).<sup>31</sup>

Jak sygnalizują przeszkoleni asystenci z innych miast, występują ograniczenia instytucjonalne lub personalne, polegające zwłaszcza na nierozumieniu założeń pracy w konwencji PSR przez kierowników, którzy są przyzwyczajeni do działań wedle tradycyjnego paradygmatu. Jeśli PSR miałby być dominującym sposobem pracy w całej placówce, to samo przeszkolenie pracowników może być niewystarczające. Warto opracować procedurę implementacji i koordynować proces wdrażania. Mogą tego dokonać osoby specjalizujące się w pracy socjalno-wychowawczej skoncentrowanej na rozwiązaniach. Przykłady takich prac wdrożeniowych są zaprezentowane w literaturze przedmiotu<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny*, op. cit.

<sup>32</sup> I. Krasiejko, *Uczestniczące badania interwencyjne w pomocy społecznej*, [w:] *Ewaluacja w pracy socjalnej. Badania, kształcenie, praktyka*, J. Szymanowska (red.), Wyd. Impuls, Kraków 2011, s. 71-90; I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny*, op. cit.

## Bibliografia

- Berg I. K., *Family-Based Services: a solution-focused approach*, WW. Norton, New York 1994.
- Berg I. K., Miller S., *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu*, Wyd. Galaktyka, Łódź, 2000.
- Corey G., *Teoria i praktyka poradnictwa i psychoterapii*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań, 2005.
- de Jong P., Berg I. K., *Rozmowy o rozwiązaniach*, Wyd. Księgarnia Akademicka, Kraków 2007.
- de Shazer S., *Keys to solution in brief therapy*, W. Norton, New York, 1985.
- Goldenberg H., Goldenberg I., *Terapia rodzin*, Wyd. UJ, Kraków 2006.
- Krasiejko I., *Uczestniczące badania interwencyjne w pomocy społecznej*, [w:] *Ewaluacja w pracy socjalnej. Badania, kształcenie, praktyka*, J. Szymanowska (red.), Wyd. Impuls, Kraków 2011.
- Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny*, Wyd. 2, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 2012.
- Krasiejko I., *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice 2012.
- Krasiejko I., *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2013.
- Malen T., *The process of Solution-focused theory and practice development*, [www.personal.int.fi](http://www.personal.int.fi), (data dostępu 10.01.10).
- Milner J., Byrne P., *Poradnictwo krótkoterminowe, Narracje i rozwiązania*, Wyd. Żak i S-ka, Warszawa 2007.
- Szczepkowski J., *Magia słów i narracyjno-relacyjna tożsamość*, „Rozwiązania” Kwartalik Polskiego Stowarzyszenia Terapeutów Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, Nr 1/2016, [www.psttsr.pl](http://www.psttsr.pl) (data dostępu 22.02.2016).
- Szczepkowski J., *Źródła Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach – inspiracje i implikacje dla praktyki pomocowej*, „Rozwiązania” Kwartalik Polskiego Stowarzyszenia Terapeutów Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, Nr 0/2015, [www.psttsr.pl](http://www.psttsr.pl) (data dostępu 22.02.2016).
- Świtek T., *Materiały ze szkolenia PSR*, Centrum Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach, maszynopis.
- Świtek T., *Ścieżki rozwiązań*, Wyd. Księgarnia Akademicka, Kraków 2009.
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*, Dz. U. 2011 Nr 149 poz. 887.

## Rozdział IV

Ewa Reczek

Maltańskie Centrum Pomocy Niepełnosprawnym Dzieciom i Ich Rodzinom  
Kraków

# Wideotrening Komunikacji w pracy z rodziną z dysfunkcjami w pełnieniu funkcji rodzicielskiej

## Podstawy teoretyczne Wideotreningu Komunikacji

Wideotrening Komunikacji (ang. *Video Interaction Training*) jest metodą pracy z rodziną w domu z zastosowaniem kamery wideo. Została ona opracowana w Holandii w latach 80-tych jako krótka, intensywna forma pomocy dla rodzin z problemami wychowawczymi i społecznymi. Twórcą tej formy interwencji jest holenderski psycholog – Harrie Biemans<sup>1</sup>.

Centralną rolę w Wideotreningu Komunikacji odgrywa analiza zasad komunikacji w oparciu o nagrany materiał filmowy. Trener VIT<sup>2</sup> wykonuje nagranie wideo rodziców (opiekunów) i dzieci w domu. Następnie selekcjonuje sfilmowaną treść pod kątem udanych (pozytywnych) relacji pomiędzy nimi, później zaś przegląda wybrane fragmenty wspólnie z rodzicami. W trakcie współdziałania koncentruje się na pokazywaniu i rozbudowywaniu elementów pozytywnych kontaktów pomiędzy dzieckiem (dziećmi) a rodzicami (opiekunami). Podstawowe dla metody VIT są tak zwane „zasady komunikacji podstawowej”: inicjatywa kontaktu ze strony osoby A i jej przyjęcie przez osobę B, wzajemna wymiana komunikatów (werbalnych i niewerbalnych). W przypadku płynnej komunikacji w rodzinie, gdzie następuje naprzemiennność inicjatyw i ich po-

<sup>1</sup> E. Reczek, U. Srzednicka, A. Kaczmarek-Maderak, *Zobaczyć, zrozumieć, zmienić. Wideotrening komunikacji*, Wydawnictwo Plus, Kraków 2007, s. 12.

<sup>2</sup> W Polsce na określenie wideotreningu komunikacji używamy też skrótu od angielskiej nazwy – *Video Interaction Training*.

zytywnego przyjmowania, mówimy o serii „TAK”. Z serią „NIE” mamy do czynienia, gdy następują po sobie sekwencje nieprawidłowych zachowań. Zadaniem trenera VIT jest pomoc rodzinie w przejściu od serii „NIE” do serii „TAK”.

Wideotrening Komunikacji jest skuteczną metodą we wszystkich tych rodzinach, w których z różnych powodów prawidłowa komunikacja została zaburzona, bądź nigdy nie miała możliwości się wytworzyć. Sposób ten stosuje się w rodzinach wieloprotblemowych, w których rodzice na skutek braku pozytywnych wzorców komunikacyjnych lub doświadczenia opresji (np. ubóstwa, braku wykształcenia) nie zdołali stworzyć prawidłowych relacji ze swoimi dziećmi. Wideotrening Komunikacji posługuje się przede wszystkim obrazem (bodźcami wizualnymi), a słowa mają mniejsze znaczenie. Z tego właśnie powodu WK okazał się bardzo skuteczny w przypadku rodzin z trudnościami w porozumiewaniu się słownym, jak np. rodziny imigrantów, mniejszości kulturowych i etnicznych oraz rodziny z dziećmi o zaburzonej komunikacji werbalnej. Inne grupy klientów, do których metoda jest adresowana, to rodziny z dziećmi z zaburzonym rozwojem psychoruchowym lub o zaburzonym rozwoju społecznym, a zwłaszcza o zakłóconej predyspozycji do inicjowania kontaktu. Wideotrening Komunikacji pomaga rodzicom zauważać sygnały wysyłane przez dziecko i adekwatnie na nie reagować. Umożliwia również określenie realnego stopnia rozwoju dziecka i właściwej jego stymulacji. Kolejną grupą, której skutecznie można towarzyszyć z użyciem Wideotreningu Komunikacji są rodziny zastępcze i adopcyjne. Metoda ta jest bardzo pomocna w budowaniu prawidłowych więzi emocjonalnych pomiędzy rodzicami a ich przybranymi dziećmi.

W miarę dalszego rozwoju tej techniki okazało się, że znajduje ona również zastosowanie w różnego rodzaju placówkach opiekuńczo-wychowawczych (np. domach dziecka), szkołach, szpitalach, ośrodkach rehabilitacyjnych i geriatrycznych, w zakładach pracy.

Wideotrening Komunikacji jest metodą wywodzącą się z praktyki. Opiera się ona przede wszystkim na doświadczeniu pracy trenerów w rodzinach. Istnieją również pewne teoretyczne uzasadnienia tego sposobu pracy. Podstawy teoretyczne metody VIT zostały stworzone przez Colwyna Trevarthena z Uniwersytetu w Edynburgu. Badał on pojawianie się zjawiska intersubiektywności w trakcie pierwszych kontaktów między matką a małym dzieckiem. Materiał filmowy zarejestrowany przez Trevahrtena pokazał, że nawet u bardzo małych niemowląt istnieje stała gotowość do nawiązywania kontaktu. Jeśli inicjatywa dziecka zostanie odebrana przez rodziców, może ono podjąć

kolejny krok w procesie interpersonalnej komunikacji. Na rozwój Wideotreningu Komunikacji wpłynęły również prace H. i M. Papoušków oraz D. Sterna<sup>3</sup>. Na podstawie badań naukowych nad naturą relacji pomiędzy niemowłętami a matkami, wprowadzono podstawową „jednostkę” każdego kontaktu międzyludzkiego, określoną jako „inicjatywa i jej przyjęcie”. Stanowi ona pierwszą kategorię schematu udanych (pozytywnych) interakcji, który jest bazowym narzędziem pracy metodą Wideotreningu Komunikacji.

Inne teorie, które wpłynęły na rozwój WK, oprócz etologii, to: teorie uczenia się, teoria komunikacji oraz koncepcje pedagogiki emancypacyjnej (empowerment). Teorie uczenia się sprawczego (warunkowanie instrumentalne – Thorndike, Skinner), uczenia się społecznego (uczenie się na modelu – Bandura) oraz uczenia się przez wgląd (Wertheimer) pozwalają wyjaśnić, w jaki sposób następuje zmiana zachowania członków rodziny w wyniku podjęcia treningu. W pracy z rodzinami trener odwołuje się również do koncepcji hierarchii potrzeb A. Masłowa<sup>4</sup>.

Trener VIT zawsze pracuje i odwołuje się do zapisu wideo. W oparciu o schemat udanych interakcji poddaje analizie zarówno sygnały werbalne, jak i mowę ciała wszystkich uczestników nagrania. Na podstawie zapisu można również odczytać, jakie są potrzeby członków systemu, jakie są przyczyny ich zachowań i co z tego wynika,

Pierwsze nagranie systemu traktowane jest jako diagnostyczne, służy do określenia zarówno mocnych, jak i słabych stron klienta (indywidualny wzorzec komunikacji), ustalenia planu pomocy oraz punktów do pracy.

Każdy utrwalony materiał z zasady zawiera pewną liczbę udanych interakcji, w których można dostrzec podstawowe elementy udanego kontaktu. Trener VIT sam wybiera takie momenty, gdzie komunikacja w systemie przebiega właściwie i te właśnie fragmenty pokazuje i rozmawia o nich z klientem podczas omówienia.

Wideotrening Komunikacji jest jednym ze sposobów wykorzystania własnych zasobów. Klient traktowany jest jako nadawca i odbiorca, jako osoba ucząca się, lecz przede wszystkim – jako podmiot działający. Wskutek wykorzystania własnych sił, mobilizacji dostępnych, lecz niedostrzeganych do tej pory zasobów, klienci VIT uzyskują utraconą

<sup>3</sup> E. Reczek, U. Srzednicka, A. Kaczmarska-Maderak, *Zobaczyć, zrozumieć, zmienić*, op. cit., s. 25.

<sup>4</sup> H. Gens, *Dlaczego pracujemy właśnie tak w wideotreningu komunikacji*, [w:] E. Reczek L. Miś (red.), *Z teoretycznych i metodologicznych aspektów wideotreningu komunikacji*, Instytut Socjologii UJ, Kraków 2001, s. 82.

kontrolę nad swoim życiem, nad swoimi podopiecznymi, dziećmi, czy nad własnym postępowaniem.

Podczas oglądania nagrania z klientem trener VIT przekazuje pozytywne informacje zwrotne dotyczące obserwowanych na filmie sytuacji w taki sposób, by nastąpiło wzmocnienie pozytywnych momentów. Konsekwentnie chwali i potwierdza celowe zachowania, wydobywa te chwile, w których widać sukces, ignoruje te pozbawione pozytywnego efektu lub nieodosowne.

Pozytywne przyjmowanie inicjatywy zgodnie z zasadami komunikacji podstawowej może służyć każdemu jako model udzielania wzmacniających informacji zwrotnych.

Podstawowa komunikacja jest kluczowym pojęciem Wideotreningu Komunikacji<sup>5</sup>. Zajmuje w nim centralne miejsce, ponieważ jest fundamentem społecznego funkcjonowania ludzi.

Komunikacja podstawowa składa się z elementów tworzących pozytywne lub pomyślne interakcje, których istnienie stwierdza się podczas analizy nagrań wideo (schemat komunikacji). Ta wymiana symboli werbalnych, wokalnych i niewerbalnych ma na celu budowanie dobrej relacji i lepszego współdziałania. Jeżeli w porozumiewaniu się przeważają pozytywne, możemy mówić o komunikacji pozytywnej.

Główne składniki komunikacji podstawowej obejmują inicjatywy zmierzające do nawiązania i podtrzymywania kontaktu, potwierdzenie ich odbioru i podział ról. Te główne elementy przejawiają się w różny sposób w zależności od wieku uczestników interakcji. W schemacie komunikacji różnice te są widoczne, gdy porównamy kategorie 1+2 z 3. lub 4. kategorią. W trzeciej kategorii inicjatywa to np. wyrażanie poglądów, przyjęcie inicjatywy to przyjmowanie lub weryfikowanie poglądów.

Dla dziecka w wieku do 12 lat najważniejsze jest podejmowanie przez nie inicjatywy kontaktu i potwierdzenie jej odbioru przez rodziców, czy opiekunów. Dla nastolatków ważną formą komunikacji staje się dyskusja. Umiejętność prowadzenia dyskusji to między innymi przyjmowanie kontrowersyjnego czasem poglądu młodego człowieka zgodnie z zasadą „inicjatywa i jej przyjęcie”, to respektowanie jego potrzeby autonomii i kompetencji. Takie pokierowanie dyskusją może zapobiec powstaniu sytuacji konfliktowej. Jeżeli już jednak dojdzie do konfliktu i powstanie seria „NIE”, zasady pozytywnej komunikacji (kategoria czwarta schematu komunikacji) pomogą opiekunom przekształcić ją w serię „TAK” i doprowadzić do odbudowania kontaktu i rozwiązania konfliktu. Ta

<sup>5</sup> E. Reczek, U. Srzednicka, A. Kaczmarska-Maderak, *Zobaczyć, zrozumieć, zmienić. Wideotrening komunikacji op. cit.*, s. 48.

umiejętność potrzebna jest wszystkim: rodzicom i nauczycielom, opiekunom i menadżerom, w sytuacjach rodzinnych i zawodowych.

Trener VIT w kontaktach z klientami również kieruje się zasadami komunikacji podstawowej, to znaczy zauważa i odbiera inicjatywy podopiecznych, dba o równoprawny podział ról, czuwa nad przebiegiem dyskusji, których tok nie prowadzi do sytuacji konfliktowych. Dzięki temu klienci i ich podopieczni (o ile uczestniczą w omówieniu) doświadczają rezultatów stosowania zasad podstawowej komunikacji.

Nagrania wideo służą trenerom VIT za podstawę do objaśniania klientom zasad podstawowej komunikacji.

### **Schemat cech udanych interakcji**

| <b>Kategorie zachowania</b>                         | <b>Wzory zachowania</b>                                                                                                                                                                      | <b>Elementy udanego kontaktu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inicjatywa i jej przyjęcie<br>0-6 lat               | <ul style="list-style-type: none"><li>• obdarzanie uwagą</li><li>• dostrajanie się</li></ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• zwracanie się do drugiej osoby</li><li>• przyglądanie się drugiej osobie</li><li>• przyjazna pozycja</li><li>• miły wyraz twarzy</li><li>• miły ton głosu</li><li>• przytakiwanie</li><li>• mówienie "tak", "dobrze"</li><li>• nazywanie</li><li>• przyłączanie się do działań drugiej osoby</li></ul>                                                                                                                                                                         |
| Wymiana w kręgu (komunikacja społeczna)<br>6-12 lat | <ul style="list-style-type: none"><li>• tworzenie kręgu</li><li>• naprzemienne</li><li>• włączanie do działania</li><li>• współpraca</li></ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• włączanie do kręgu</li><li>• patrzeć w kręgu</li><li>• potwierdzanie odbioru</li><li>• zabieranie i przekazywanie głosu/ udziału</li><li>• równomierny podział ról</li><li>• wspólne działanie</li><li>• pomaganie drugiej osobie</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Wspólne naradzanie się<br>12-16 lat                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tworzenie poglądów</li><li>• przekazywanie treści</li><li>• podejmowanie decyzji</li><li>• rozwijanie umiejętności skutecznego uczenia się</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• wyrażanie/ przyjmowanie/ wymiana/ weryfikowanie poglądów</li><li>• proponowanie/ opracowywanie/ pogłębianie tematów</li><li>• proponowanie/ ujednolicanie/ poprawianie uzgodnień</li><li>• odkrywanie i rozwijanie możliwości:</li><li>• określanie zadań/</li><li>• wyznaczanie czasu/ podejście/ trudności/ efekt</li><li>• zachęcanie i wspieranie podczas podsumowania:</li><li>• opis postępu/ ocena możliwości/ opis osiągnięć/ wzrost wiedzy/ realizacja celu</li></ul> |
| Rozwiązywanie konfliktów<br>16+                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• nazywanie przeciwieństw</li><li>• odbudowywanie</li><li>• dobrej relacji</li><li>• rokowania – prowadzenie negocjacji</li></ul>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• badanie zamiarów</li><li>• powrót do elementów poprzednich kategorii</li><li>• ustalanie stanowisk</li><li>• ustalanie i przestrzeganie reguł</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Już na początku stosowania metody VIT okazało się, że w wielu rodzinach doskonalenie komunikacji podstawowej nie wystarczało, by naprawdę jej pomóc. W rodzinach wieloproblemowych trener zaczął więc włączać również innych fachowców, koordynując ich udział w procesie pomocy (zarządzanie przypadkiem – *case management*). Opracowano całościową koncepcję wsparcia rodziny – plan pomocy. Obejmuje on pięć tzw. bloków<sup>6</sup>.

- Blok I.      Komunikacja podstawowa
- Blok II.     Codzienne życie rodziny
- Blok III.    Rozwój dzieci
- Blok IV.    Rozwój rodziców
- Blok V.      Rozwój stosunków społecznych rodziny

### **Blok I. Komunikacja podstawowa**

Komunikacja podstawowa jest trzonem metodyki domowego wideotreningu komunikacji. Ma wpływ na wszystkie aspekty funkcjonowania rodziny, a także na rozwój dziecka i na funkcjonowanie dorosłych. Oddziałuje także na sposób, jaki zostaje nadany formie interakcji w danej sytuacji. Ponieważ pozytywna komunikacja jest warunkiem rozwiązania istniejących problemów, trener stara się najpierw właśnie o wzmocnienie i polepszenie komunikacji, a dopiero potem zajmuje się kolejnymi blokami z planu pomocy.

### **Blok II. Codzienne życie rodziny**

W tym module trener VIT uczy rodziców jak używać komunikacji podstawowej i zasad interakcji we współżyciu z dziećmi i młodzieżą, jak również z innymi zaangażowanymi w życie rodziny osobami (podział obowiązków takich jak: zmywanie naczyń, sprzątanie; uzgadnianie wysokości kieszonkowego, sprawy związane z ubieraniem itp.). Zgranie się z innymi, uzgadnianie i rozwiązywanie konfliktów należą w tym przypadku do spraw pierwszej wagi.

Pomoc w ramach tego bloku może dotyczyć wszystkich materialnych i praktycznych warunków funkcjonowania rodziny – utrzymywanie domu, opieka, żywienie i wychowanie.

Realizowanie pewnych zadań wychowawczych (np.: zakupy załatwiane przez dzieci) wymaga od dorosłych umiejętności przeprowadzania dyskusji, które zawarte są w komunikacji podstawowej. Pewne opano-

<sup>6</sup> K. Beaufortova, *Plan pomocy jako skuteczne narzędzie wprowadzania zmian*, [w:] E. Reczek, L. Miś (red.), *Z teoretycznych i metodologicznych aspektów wideotreningu komunikacji*, Instytut Socjologii UJ, Kraków 2001, s. 222.

wanie komunikacji podstawowej jest konieczne, aby nadać temu blokowi pozytywną formę.

Czasami trener VIT musi najpierw stworzyć warunki do zaistnienia kontaktu, proponując wspólne działania lub zmianę w powszedniej rutynie zachowań (np.: wspólne wypicie herbaty czy posiedzenie przy stole). Na tym polu czasami konieczne jest wystąpienie działań kompensujących, ponieważ stereotyp życia rodzinnego nie ma określonej formy lub ma ją wykształconą w bardzo słabym stopniu.

W bloku „codzienne funkcjonowanie rodziny” centralnymi punktami są: prowadzenie domu, opieka, żywienie i wychowanie. Trener VIT kieruje swą uwagę na rozwój rodziców we wszystkich tych dziedzinach. Do określenia jaka pomoc jest konieczna, używane są listy czynników ryzyka. Na ich podstawie trener VIT w porozumieniu z rodziną może ustalić, w jakim stopniu konieczne jest włączenie kompensujących źródeł pomocy, w tym pomocy innych specjalistów.

Blok I dotyczy przede wszystkim sytuacji terażniejszych – „tu i teraz”. Blok II wymaga przekroczenia granicy „tu i teraz”; opiekowanie się dziećmi, utrzymanie domu, robienie zakupów, posługiwanie się pieniędzmi – zmiany w tym zakresie, ich obserwacja wymaga wiele czasu i uwagi.

### **Blok III. Rozwój dzieci**

Podstawową sprawą związaną z rozwojem dzieci jest użycie komunikacji podstawowej we współżyciu z nimi. Wymaga to brania pod uwagę wieku i poziomu rozwoju dziecka. Wiele spraw związanych z dziećmi udaje się rozwiązać przy użyciu komunikacji podstawowej poprzez specyficzne użycie elementów i wzorów w celu dostosowania się do wieku i poziomu dziecka. Trener VIT zwraca na to uwagę podczas przeprowadzania inwentaryzacji głównych punktów, na które trzeba zwrócić uwagę oraz czynników ochrony. Inwentaryzacja taka przeprowadzana jest pod kątem wszystkich dzieci z danej rodziny, a nie jedynie tego dziecka, które było powodem do zwrócenia się o pomoc. Nie wszystkie punkty wymagające uwagi udaje się rozwiązać za pomocą komunikacji podstawowej. Może być konieczne użycie też innych środków (form pomocy). Czasami mamy do czynienia z problemami spoza rodziny, np. trudnościami we współżyciu z rówieśnikami. Wraz z rodzicami analizuje się, w jaki sposób mogą oni pomóc w rozwiązywaniu takich trudności.

Analizę interakcji można przeprowadzić także w drugim środowisku dziecka (szkoła, kluby i zespoły itp.). Jeśli to konieczne, rodzice i trener VIT mogą nawiązać w tym celu kontakty z innymi zaangażowanymi

osobami: nauczycielami, dodatkowo włączonymi specjalistami, klubami i zespołami itd. Czasami konieczna jest uzupełniająca diagnostyka, czy też wsparcie ze strony innych profesjonalistów czy instytucji.

#### **Blok IV. Rozwój rodziców**

Trener VIT nie ukierunkowuje się z góry na rodziców, ale czyni to wychodząc od komunikacji podstawowej i od kierowania procesem komunikacji, codziennego życia i rozwoju dziecka lub rodziny. W momencie, kiedy rodzice nabierają pewności w prowadzeniu domu i obserwują lepsze funkcjonowanie swoich dzieci, można poświęcić więcej czasu na sprawy związane z nimi samymi. Możliwa jest sytuacja, w której odczuwana przez rodziców blokada wynika z traumatycznego przeżycia (ciężka choroba, wypadek, strata bliskiej osoby, nadużycia seksualne). Na tym etapie rodzice świadomie decydują się na to, aby zająć się tym problemem (np. poprzez terapię). Mogą też odczuwać potrzebę własnego rozwoju i szukają nowych możliwości pracy lub kształcenia. Oprócz tego analizuje się tutaj także czynniki ryzyka i ochrony oraz próbuje się rozwiązać problemy z tym związane. Komunikacja podstawowa stanowi centralny punkt w podejściu do tych zagadnień. Tam, gdzie jest to niezbędne, włączane są także inne metody i instytucje.

#### **Blok V. Rozwój stosunków społecznych rodziny**

Aby określona rodzina mogła dobrze funkcjonować, bardzo istotną sprawą okazuje się jej zintegrowanie w sąsiedztwie i umiejętność wykorzystywania przez nią świadczeń socjalnych oferowanych przez otoczenie. Dlatego w bloku tym głównym zadaniem jest zbudowanie dobrze funkcjonującej sieci społecznej. Zapobiega to (ponownemu) wyizolowaniu rodziny. Trener VIT pracuje nad tym, aby rodzina nawiązała udane kontakty społeczne ze swoim otoczeniem i sąsiedztwem. Jednym z aspektów jest tutaj uzyskanie informacji na temat świadczeń socjalnych, dostępnych w okolicy. Przez to i dzięki temu rodzina uczy się dokonywania wyborów, a także czynienia użytku z oferowanych świadczeń. Uczy się również nawiązywania współpracy z instytucjami oferującymi świadczenia socjalne. Trener VIT może szukać kompensujących możliwości także w sąsiedztwie rodziny. Przykładem może być włączenie w rodzinę wolontariusza, co stanowi wsparcie w przypadku braku naturalnej podpory w jej codziennym życiu. W tym bloku ważne jest, aby rodzice sami mieli wgląd w to, czego winni od siebie oczekiwać. Sami powinni wiedzieć, co jest niezbędne, aby inwestować w kontakty sąsiedzkie, prowadzące do pełnowartościowego partycypowania w życiu sąsiedzkim.

Jest to równoznaczne z odwagą do pokazywania się ludziom zarówno jako rodzina, jak i jako jednostki. Duże znaczenie mają tutaj umiejętności komunikacji rodzica, wypływające z komunikacji podstawowej. Jeśli rodzina chce w dobry sposób funkcjonować w społeczności, konieczne jest, aby rodzice byli w stanie posługiwać się zasadami interakcji i pozytywnego kierowania, także i w innych sytuacjach (szkoła, instytucje, sąsiedztwo, dalsza rodzina itp.). Dopiero wówczas rodzina jest w stanie funkcjonować samodzielnie, bez wsparcia innych osób.

Podsumowując – plan pomocy określa:

- Cele, które są do osiągnięcia w każdym bloku i w całym procesie pomocy.
- Czas trwania pomocy.
- Punkty, wokół których powinno koncentrować się wsparcie i podział zadań.
- Kompensującą pomoc w każdym z bloków, która zmniejsza się w miarę wzrostu rezultatów aktywizacji.

Plan pomocy nie jest systemem niezmiennych zasad, jest instrumentem wspierającym zmiany, który można dostosować do sytuacji; nie ma charakteru linearnego ani hierarchicznego, ale jest elastycznym narzędziem pozwalającym na poruszanie się pomiędzy i wewnątrz bloków, odpowiednio do stopnia zaawansowania pracy z rodziną<sup>7</sup>.

## **Opis przypadku**

Zamieszczone poniżej fragmenty ilustrują pracę metodą Wideotreningu Komunikacji prowadzoną przez trenera VIT Tadeusza P. w domu dziecka, w dużym mieście wojewódzkim w 2000 roku. Celem terapii była reintegracja rodziny składającej się z matki, Anny N. (48 lat, bezrobotnej), córek: Pauliny (11 lat), Anny (9 lat) i córki z drugiego związku matki, Karoliny (1 rok). Paulina i Ania od sześciu lat przebywały w domu dziecka. Ich ojciec – alkoholik, rozstał się z rodziną, która w związku z tym znalazła się w trudnej sytuacji materialnej, co stało się główną przyczyną umieszczenia dziewczynek w domu dziecka. Praca z rodziną trwała 9 miesięcy. W tym czasie trener VIT wykonał 10 nagrań i tyleż omówień nagranych materiałów filmowych. Poniżej opisuję wybrane fragmenty nagrań filmowych i ich omówienia z klientką.

<sup>7</sup> E. Reczek, U. Srzednicka, A. Kaczmarzka-Maderak, *Zobaczyć, zrozumieć, zmienić. Wideotrening komunikacji op. cit.*, s. 85-95.

| Fragmenty opisu terapii<br>przeprowadzonej przez trenera VIT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Komentarz dotyczący zasad<br>i zastosowanych technik, ich<br>celowości i efektów typowych<br>dla Wideotreningu Komunikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Pierwsze nagranie dokonane w domu pani Anny</b></p> <p>Do domu matki dziewczynki przychodziły na weekendy. Na filmie widoczny jest moment, w którym córki właśnie weszły do domu. W pokoju oprócz Ani i Pauliny znajduje się Karolina oraz liczne koty. Mama krząta się nerwowo po pokoju, wysypując dzieciom chrupki do jedzenia. Dziewczynki snują się po pokoju, nie bardzo umiając znaleźć sobie miejsce. Karolina siedzi na tapczanie. W pewnym momencie mama odzywa się do Ani surowym tonem: <i>Jeszcze dobrze nie weszłaś, a już papiery są na podłodze</i>. Następnie Ania pokazuje mamie jakiś przedmiot. Pani Anna pochyla się nad córką i przez moment się jej przygląda. Potem podchodzi do Karoliny, zaczyna ją ubierać, przemawiając do niej pieszczotliwie. Ania nadal próbuje zwrócić na siebie uwagę matki, a kiedy jej się to nie udaje – siostry, ale prawie wszystkie jej inicjatywy pozostają bez odzewu. Paulina stoi w kącie i nie podejmuje prób nawiązania kontaktu z nikim.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Praca w domu klienta<br/>Dokonywanie diagnozy wzorca komunikacji w oparciu o nagrany materiał: praktycznie żaden z elementów komunikacji podstawowej nie występuje na tyle często, żeby tworzyć pozytywny wzór. Matka ma trudności w zauważaniu i pozytywnym podejmowaniu inicjatyw kontaktu starszych dziewczynek.<br/>Występuje przyjazny ton i miły wyraz twarzy w kontakcie z najmłodszą córką, co można uznać za zasób i wykorzystać w dalszej pracy.</p>                                                                                          |
| <p><b>Opis pierwszego omówienia nagranych materiałów z matką</b></p> <p>W omówieniu uczestniczy pani Anna i trener VIT. Pani Anna na kolanach trzyma Karolinę. Wyraz twarzy ma nieufny, przestraszony. Sprawia wrażenie, jakby się obawiała krytyki pod swoim adresem. Trener pokazuje fragment filmu, z króciutkim momentem, w którym matka popatrzyła na to, co pokazuje jej Ania. Zatrzymuje film i pyta panią Annę: <i>Co pani rzuciło się w oczy w tej scenie?</i></p> <p><b>P.A.:</b> <i>To, że Anka pokazała mi zabawkę, a ja to zlekceważyłam, poszłam dalej, przeszedłam do swoich zajęć.</i></p> <p><b>Trener:</b> <i>Zobaczmy, ja to troszeczkę cofnę. Pokazuje jeszcze raz ten sam fragment w zwolnionym tempie: Tu była inicjatywa ze strony Ani, pani bardzo dobrze tutaj na nią popatrzyła, spojrzała na nią mimo zajęć, które miała pani do wykonania. Nawiązała pani z Anią kontakt wzrokowy, a to jest bardzo ważne w kontakcie z dzieckiem, żeby na nie patrzeć i nawiązywać kontakt wzrokowy. Zawsze przyjemniej się wtedy rozmawia, a dziecko czuje, że jest obdarzane uwagą. To są bardzo ważne momenty, zwłaszcza kiedy ona przychodzi na bardzo krótko i jest spragniona kontaktu z panią</i></p> <p><b>PA:</b> <i>A to o taką zabawkę chodzi. Na twarzy pani Anny widać wyraźną ulgę, rozluźnia się, zaczyna się uśmiechać. Mówi się, że każde dziecko kocha się tak samo, ale to nie prawda. Mimo to, gdybym się dowiedziała, że coś się stało w domu dziecka, to ją bym zostawiła (wskazując na Karolinę) i natychmiast bym tam pobiegła.</i></p> | <p>Wideotrening Komunikacji jest treningiem skierowanym do osób odpowiedzialnych za komunikację w danym systemie, czyli rodziców (głównych opiekunów). Pokazywanie momentów udanego kontaktu, nawet jeżeli są bardzo krótkie. Stosując stop klatkę można je wydłużyć w czasie i rozmawiać o nich z klientem.<br/>Aktywizowanie klienta poprzez prośbę o opis zatrzymanego fragmentu.<br/>Wpływ pozytywnej informacji zwrotnej na samopoczucie i poczucie własnej wartości klienta, a także na większą otwartość i gotowość mówienia o swoich emocjach.</p> |
| <p><b>Opis drugiego nagrania w domu klienta</b></p> <p>Mama z Pauliną siedzi na kanapie, Ania siedzi przy stole. Rozmawiają na temat wydarzeń w szkole u dziewczynek. Mama dzieli uwagę pomiędzy starsze córki i dużo częściej zwraca uwagę na ich inicjatywy.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Klientka świadomie próbuje stosować elementy komunikacji podstawowej, o których dowiedziała się podczas omówienia pierwszego nagrania. Świadczy to o tym, że proces uczenia się przebiega u niej stosunkowo szybko.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Opis drugiego omówienia nagranych materiałów</b><br/>Tym razem na omówieniu pani Anna jest sama, bez Karoliny. Interpretuje to jako wzrost poczucia bezpieczeństwa w kontakcie z trenerem VIT – nie musi już udowadniać, że mimo wszystko jest dobrą matką. Widać wyraźną zmianę w jej wyglądzie: uśmiecha się, jest ładnie ubrana i uczesana, wyraźnie wyluzowana. <b>Trener:</b> <i>patrzmy tutaj, które relacje są bardzo ładne, i które przynoszą efekt – uśmiechnięta Paulina, mała na cały głos aż krzyczy ze śmiechu...</i></p>       | <p>Pokazanie klientowi zależności pomiędzy stosowaniem przez opiekuna elementów komunikacji podstawowej a pozytywnymi emocjami dzieci. Praca w oparciu o udane momenty kontaktu.</p>                                                                                                                              |
| <p><b>Opis piątego nagrania w domu klienta</b><br/>W tym nagraniu oprócz pani Anny i dziewczynek uczestniczył nowy partner pani Anny, ojciec Karoliny, o którym do tej pory pani Anna nigdy nie opowiadała nikomu z domu dziecka. Na nagraniu widoczne są między innymi fragmenty jego relacji z Anią i Pauliną. Nagranie pokazuje również zmiany, jakie w międzyczasie nastąpiły również w innych obszarach życia rodziny. Pokój jest sprzątnięty, na ścianie pojawiły się portrety Ani i Pauliny, rodzina siedzi przy ładnie nakrytym stole.</p> | <p>Praca w IV bloku planu pomocy – „Rozwój rodziców/opiekunów”<br/>Praca w II bloku planu pomocy dotyczącym codziennego życia rodziny<br/>Klientka swobodnie już posługuje się elementami komunikacji podstawowej. Widać, że stopniowo wchodzi one do repertuaru jej zachowania, tworząc wzorzec komunikacji.</p> |
| <p><b>Opis szóstego nagrania w domu klienta</b><br/>Pani Anna bawi się z dziewczynkami w pokoju przy dźwiękach muzyki. Wszystkie cztery podskakują w rytm muzyki. Towarzyszą temu głośne wybuchy śmiechu całej czwórki.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Praca w obszarze III bloku planu pomocy – „Rozwój dziecka”. Materiał filmowy został przygotowany również pod kątem pozytywnych momentów w relacji dziewczynek pomiędzy sobą.</p>                                                                                                                               |
| <p><b>Opis szóstego omówienia nagranych materiałów</b><br/>Tym razem w omówieniu oprócz pani Anny i trenera uczestniczą Paulina i Ania, oraz wychowawczynie z domu dziecka</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Praca w bloku V – „Stosunki społeczne rodziny”. Zaproszenie na omówienie wychowawczynie miało na celu poprawę relacji matki z personelem domu dziecka, pokazanie wychowawczynie jak bardzo wzrosły kompetencje wychowawcze matki.</p>                                                                          |

Trenerowi VIT udało się pozyskać zaufanie klientki dzięki pracy w oparciu o pozytywne fragmenty materiału filmowego. Akcentowanie mocnych stron pani Anny spowodowało wzrost jej poczucia bezpieczeństwa w kontakcie z terapeutą, większe poczucie własnej wartości i kompetencji, a w konsekwencji otwarcie się na długoterminową pomoc, która ostatecznie doprowadziła do powrotu dziewczynek do domu. Tadeusz rozpoczął pracę w obszarze bloku I (komunikacja podstawowa), stopniowo rozszerzając ją na pozostałe moduły planu pomocy. W pracy trenera VIT istotne jest nie tylko sprawne operowanie nagraniem materiałem filmowym, ale również modelowanie prawidłowej komunikacji poprzez stosowanie elementów komunikacji podstawowej w relacji z klientem.

Wymaga to uważności na inicjatywy klientów, pozytywne ich przyjmowanie, dzielenie uwagi pomiędzy wszystkich partnerów komunikacji, współbrzmiające nazywanie.

Praca metodą Wideotreningu Komunikacji wymaga stosownych kwalifikacji. Szkolenie w zakresie tej metody obejmuje dwudniowy kurs wprowadzający o charakterze zajęć warsztatowych oraz 30 indywidualnych superwizji na bazie własnego materiału filmowego. Kończy je egzamin i uzyskanie międzynarodowego certyfikatu trenera VIT.

Instytucjami posiadającymi prawo do prowadzenia szkoleń w zakresie metody wideotreningu w Polsce są: Fundacja na Rzecz Dzieci ze Środowisk Zagrożonych PLUS, oraz Fundacja Polskich Kawalerów Maltańskich w Krakowie.

## Bibliografia

- Beaufortova K., *Plan pomocy jako skuteczne narzędzie wprowadzania zmian*, [w:] E. Reczek, L. Miś (red.), *Z teoretycznych i metodologicznych aspektów wideotreningu komunikacji*, Instytut Socjologii UJ, Kraków 2001.
- Biemans H., *Video Home Training: Theory Method and Organization of SPIN*, [w:] Kool et al. (Ed.), *International Seminar for Innovative Institutions*, Ministry of Welfare Health and Culture, The Netherlands, Ryswyck 1990.
- Biemans H., Dekker J. (red), *Video-Hometraining in Gezinnen*, Houten/Zaventem, Bohn Stafleu Van Loghum 1994.
- Brons C., Kerkhof van de J., *Cursus Basiscommunicatie*, Christine Brons bv, Groningen 1999.
- Gens H, *Dlaczego pracujemy właśnie tak w wideotreningu komunikacji*, [w:] E. Reczek, L. Miś (red.), *Z teoretycznych i metodologicznych aspektów wideotreningu komunikacji*, Instytut Socjologii UJ, Kraków 2001.
- Miś L., *Wideotrening komunikacji na mapie współczesnych teorii pracy socjalnej*, [w:] E. Reczek, L. Miś (red.), *Z teoretycznych i metodologicznych aspektów wideotreningu komunikacji*, Instytut Socjologii UJ, Kraków 2001.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa, Kraków 2000.
- Nęcki Z., *Elementy pragmatycznej teorii komunikacji a Wideotrening Komunikacji* [w:] E. Reczek, L. Miś (red.), *Z teoretycznych i metodologicznych aspektów wideotreningu komunikacji*, Instytut Socjologii UJ, Kraków 2001.
- Reczek E., Dąbrowska B. (red.), *Wideotrening komunikacji. Wybór materiałów szkoleniowych*, Fundacja Plus, Kraków 2000.
- Reczek E, Srzednicka U, Kaczmarek-Maderak A., *Zobaczyć, zrozumieć, zmienić. Wideotrening komunikacji*, Wydawnictwo Plus, Kraków 2007.
- Vasta R., Haith M., Miller S., *Psychologia dziecka*, WSiP, Warszawa 1995.
- Weis R, Jansen S., *Helping with a Camera. The Use of Video for Family Intewention*, Nijmegen University Press, Amsterdam 2001.



## Rozdział V

Małgorzata Ciczkowska-Giedziun

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

# Podjęcie feministyczne i perspektywa płci w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną

## Wprowadzenie

We współczesnej pracy socjalno-wychowawczej można wyróżnić trzy obszary, w których wykorzystuje się myśl feministyczną. Badacze mówią o synergii między feminizmem a pracą socjalno-wychowawczą, opartej na wspólnych wartościach. Określa się feministyczne dyrektywy dotyczące pracy z kobietami i mężczyznami, a także korzysta z feministycznej perspektywy, aby zrozumieć aspekty płci społeczno-kulturowej w pracy z rodziną<sup>1</sup>. Feminizm w pracy socjalnej zyskał określenie feministyczna praca socjalna (ang. *feminist social work*)<sup>2</sup>. Jego przedstawicielki zwróciły uwagę na to, że zarówno pracownicy, jak i odbiorcy pomocy społecznej to w większości kobiety i choćby z tego powodu praca socjalna powinna mieć bardziej prokobiecy charakter. Początkowo feministyczni pracownicy socjalni koncentrowali się na źródłach problemów społecznych, które powodowały trudną sytuację kobiet korzystających z pomocy społecznej. Z czasem feministyczna praca socjalna ewoluowała, by jak definiuje Lena Dominelli, stać się formą praktyki pracy socjalnej, która „jako punkt wyjścia do dalszej analizy przyjmuje doświadczenia kobiet oraz w dalszej pracy koncentruje się na związku pomiędzy pozycją kobiety w społeczeństwie a jej osobistą, trudną sytuacją życiową. Kładzie akcent na odpowiadanie na indywidualne potrzeby kobiet, na tworze-

<sup>1</sup> Por. J. Orme, *Feministyczna praca socjalna*, [w:] M. Gray, S. A. Webb (red.), *Praca socjalna. Teorie i metody*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.

<sup>2</sup> B. Teater, *An introduction of applying social work theories and methods*, Open University Press, McGraw-Hill, Maidenhead 2010.

nie egalitarnej relacji pomiędzy klientką a pracownikiem socjalnym oraz na odnoszenie się do nierówności społecznych<sup>3</sup>. Uwzględnia również szacunek dla potencjału kobiet oraz dla ich różnorodności, pomaga w osiąganiu przez kobiety autonomii życiowej, podkreśla gotowość do współpracy z mężczyznami oraz uwzględnia zespołowy sposób rozwiązywania problemów<sup>4</sup>. Ukazując znaczenie pracy z kobietami w feministycznej pracy socjalnej, nie umniejsza się wartości pracy socjalnej z mężczyznami i chłopcami<sup>5</sup>. Ważnym obszarem feministycznej pracy socjalnej jest również poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób płęć społeczno-kulturowa wpływa na sytuację kobiet w różnych sferach życia<sup>6</sup>. Celem niniejszego rozdziału będzie próba odniesienia się do powyższych założeń w kontekście strategii i technik działania charakterystycznych dla feministycznej pracy socjalnej.

## **Feministyczna praca socjalna – strategie i techniki działania**

W literaturze opisanych jest wiele perspektyw feministycznych, których wspólnym celem jest zrozumienie trudnej sytuacji życiowej kobiet wynikającej z ich pozycji w społeczeństwie oraz określenie ram działania, które mogłyby tę sytuację poprawić. Do najbardziej charakterystycznych nurtów feminizmu, mających szczególne znaczenie dla kształtowania się feministycznej pracy socjalnej można zaliczyć: feminizm liberalny, feminizm socjalistyczny/marksistowski, feminizm radykalny oraz feminizm postmodernistyczny<sup>7</sup>. Feministyczna praca socjalna nieco odmiennie charakteryzuje obszary działania społecznego w zależności od wybranego nurtu feminizmu. Podział ten bardziej szczegółowo opisany jest w tabeli nr 1.

Odnosząc się do powyższych rozważań, jak również uzupełniając dane z tabeli, feministyczna praca socjalna powinna odnosić się do:

- 1) zarówno symptomów, jak i przyczyn problemu,
- 2) budowania pozytywnego obrazu siebie i własnego ciała,
- 3) nauczania rozpoznawania własnych potrzeb, a nie tylko skupianie się na rozpoznawaniu i odpowiadaniu na potrzeby innych,

<sup>3</sup> L. Dominelli, *Feminist social work theory and practice*, Palgrave Macmillan, New York 2002, s. 7.

<sup>4</sup> *Ibidem*.

<sup>5</sup> Por. J. Orme, *Feministyczna praca socjalna...*, *op. cit.*

<sup>6</sup> Szerzej w: M. Ciczowska-Giedziun, *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną. Od teorii do praktyki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2016 (w druku).

<sup>7</sup> Por. D. Howe, *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011; J. Orme, *Feministyczna praca socjalna...*, *op. cit.*

**Tabela 1. Feministyczna praca socjalna w wybranych nurtach feminizmu**

| Nurt feminizmu                          | Feministyczna praca socjalna – obszar działania społecznego                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Diagnozowanie                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Strategie działania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Feminizm liberalny                      | rozpoznanie deficytów u klientek i klientów wynikających z socjalizacji ze względu na płeć, a także ich możliwości i potencjałów mających na celu zmianę tej sytuacji; diagnoza instytucjonalno-organizacyjnego wsparcia w tym obszarze;                                                                                   | praca socjalna oparta na zasobach jednostek i środowiska; działania edukacyjne mające na celu uświadamianie działań dyskryminacyjnych ze względu na płeć, wiek, rasę etc.; tworzenie grup wsparcia osób wykluczonych; terapia indywidualna i/lub grupowa, w tym terapia rodzinna;                                                                                                                                                 |
| Feminizm marksistowski i socjalistyczny | rozpoznanie procesów instytucjonalnych i systemów przekonań, które utrwalają patriarchalny system i klasowy podział, a także poznanie ich wpływu na warunki życia klientek i klientów; rozpoznanie obszarów sprzyjających wykluczeniu społecznemu ze względu na płeć, klasę społeczną czy czynniki materialno-ekonomiczne; | praca socjalna oparta na zasobach jednostek i grup; działania edukacyjne nad rzecz podnoszenia świadomości kobiet i mężczyzn, która pozwalałaby im rozpoznawać seksizm, nierówności wynikające z podziału społeczno-klasowego, czy inne formy działań opresyjnych; tworzenie grup broniących interesy słabszych czy wykluczonych; zachęcanie klientów do angażowania się w działania polityczne na rzecz równouprawnienia kobiet; |
| Feminizm radykalny                      | rozpoznanie związku pomiędzy problemami jednostki a opresyjnymi relacjami społecznymi mającymi swe źródło w patriarchacie; rozpoznanie sytuacji, które utrwalają tradycyjne role płciowe, patriarchalne relacje oraz ich wpływ na sytuacje życiowe klientek;                                                               | tworzenie grup wsparcia dla opresjonowanych kobiet; działania edukacyjne mające na celu wzrost świadomości kobiet w zakresie dyskryminacji ze względu na płeć; zachęcanie do angażowania się w działania na rzecz równouprawnienia kobiet;                                                                                                                                                                                        |
| Feminizm postmodernistyczny             | rozpoznanie różnic między kobietami i mężczyznami oraz różnorodności stylów życia we współczesnym świecie w obszarze m.in. płci społeczno-kulturowej, rasy, czy orientacji seksualnej.                                                                                                                                     | tworzenie grup wsparcia i wspólna praca nad problemem; dyskurs nad sytuacją kobiet i mężczyzn we współczesnym świecie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Źródło: opracowanie własne na podstawie: J. A. Nes, P. Iadicola, *Towards a Definition of Feminist Social Work: A Comparison of Liberal, Radical, and Socialist Models*, „Social Work” 1989, nr 1, s. 12.

- 4) dbałości o jakość relacji, aby były one bardziej bezpośrednie i asertywne,
- 5) różnorodności i brania pod uwagę różnic kulturowych, które kształtują poglądy kobiet na swój temat,
- 6) edukowania i podnoszenia świadomości o działaniach opresyjnych oraz o prawach człowieka,
- 7) poszerzania politycznej świadomości i prowadzenia akcji społecznych przeciwdziałających dyskryminacji kobiet,
- 8) tworzenia grup wsparcia klientek mających ten sam, bądź podobny problem,
- 9) korzystania z zasobów jednostek, grup, jak i najbliższego środowiska.

W feministycznej pracy socjalnej wykorzystuje się istniejące już metody i podejścia w pracy z jednostkami, grupami i społecznościami, są to m.in.: terapia behawioralna, koncepcja *empowerment*, metoda pracy grupowej czy podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, dążące do mobilizowania wewnątrzrodzinnych zasobów niezbędnych do rozwiązania problemów<sup>8</sup>. Wykorzystywane są również metody oparte na podejściu dialogowym i narracyjnym. Rola profesjonalisty pracującego z rodziną sprowadza się w tym ujęciu do wspierania członków rodziny w samodzielnym strukturyzowaniu biografii oraz w weryfikacji scenariuszy zmian życiowych<sup>9</sup>. Z kolei, wśród technik znajdują się zarówno takie, które wywodzą się z myśli feministycznej, jak i te, które zostały „zapożyczone” z psychologii, np. analiza ról wynikających z płci społeczno-kulturowej (ang. *gender – role analysis*), interwencje odnoszące się do ról wynikających z płci społeczno-kulturowej (ang. *gender – role intervention*), analiza władzy i interwencja (ang. *power analysis and intervention*) oraz trening asertywności (ang. *assertiveness training*).

Pierwszą z nich jest technika polegająca na analizie ról wynikających z płci społeczno-kulturowej. Pracownik socjalny dąży wraz z klientką do rozpoznania takich sytuacji, w których doświadcza ona jasnego przekazu co do ról jakie nakłada na nią społeczeństwo (np. że kobieta, gdy podejmuje pracę zawodową, a nie opiekuje się dziećmi w domu, ma postawę egoistyczną). Następnie wspólnie analizują ten przekaz i za-

<sup>8</sup> Por. B. Teater, *An introduction of applying social work theories and methods...*, op. cit.; M. Frąckowiak-Sochańska, *Płeć społeczno-kulturowa w pracy socjalnej z rodziną i terapii rodzinnej*, [w:] T. Biernat, J. A. Malinowski, K. M. Wasilewska-Ostrowska (red.), *Rodzina w pracy socjalnej – aktualne wyzwania i rozwiązania*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2015.

<sup>9</sup> M. Frąckowiak-Sochańska, *Płeć społeczno-kulturowa w pracy socjalnej z rodziną i terapii rodzinnej...*, op. cit.

stanowią się, jak wpływa na funkcjonowanie kobiety. Kolejny krok stanowi próba wprowadzania takich zmian, które będą odpowiadać klientce i okazać się dla niej pozytywne.

Druga technika dotyczy podejmowania działań interwencyjnych w obszarze ról wynikających z płci społeczno-kulturowej. Ma ona pierwiastek edukacyjny i wiąże się z podnoszeniem świadomości klientów (obu płci) odnośnie przekazu społeczno-kulturowego, kierowanego zarówno do kobiet, jak i mężczyzn. W odróżnieniu jednak od analizowania ról, w tym wypadku podejmowane są różne działania, np. promujące ideę *empowermentu* poprzez edukację. Mają one uświadamiać, że obecny w danym społeczeństwie kontekst ról społeczno-kulturowych może powodować opresję i dyskryminację kobiet.

Trzecią z technik jest analiza władzy i interwencja. Praca polega na omawianiu podziału władzy (np. dotyczącej finansów, zatrudnienia) i sposobów zmiany tych sytuacji, w których występują nierówności społeczne. Jeśli kobieta doświadcza dyskryminacji w swoim miejscu pracy, np. otrzymując niższe wynagrodzenie niż mężczyzna na tym samym stanowisku, praktyk może odwołać się do zapisów legislacyjnych i wskazać na nierówność w tym aspekcie. Wspólnie z klientką zastanawiają się, jakie podjąć kroki, aby rozwiązać dany problem.

Czwartą metodę stanowi trening asertywności, podczas którego pracownik socjalny dyskutuje i ćwiczy z klientką techniki asertywne. Jest to szczególnie przydatne w sytuacjach, w których kobiety tracą kontrolę i władzę nad własnym życiem i/lub stają się dyskryminowane oraz wykluczane.

Piąty sposób polega na przeformułowaniu negatywnych słów, fraz i sytuacji na bardziej pozytywne i akceptowane przez kobietę. Gdy np. klientka martwi się, że jej postawa jest egoistyczna, ponieważ pracuje, pracownik socjalny może przedstawić tę sytuację w sposób następujący: *podejmuje Pani pracę, żeby zapewnić dobry byt swoim dzieciom i choć inne kobiety mają swoje powody, aby pozostać w domu, nie oznacza to, że pani też tak musi postępować*<sup>10</sup>. Powyższe techniki mogą być przydatne w feministycznej praktyce pracy socjalnej. Pracownik socjalny wybiera odpowiednią technikę, która pasuje do wartości i celów oraz strategii działania określonych w poszczególnych nurtach feminizmu.

---

<sup>10</sup> *Ibidem.*

## Perspektywa płci w pracy socjalnej z rodziną

Za sprawą idei postmodernizmu i postmodernistycznego feminizmu, a konkretniej przededefiniowania pojęć tożsamości i różnicy, do praktyki pracy socjalno-wychowawczej włączono wpływ relacji płci społeczno-kulturowej na pracę socjalną<sup>11</sup>. Kwestia płci jest szczególnie istotna w pracy z rodziną. Bez krytycznej nad nią refleksji pracownicy socjalni mogą być skłonni do reprodukcji tradycyjnych ról płciowych w codziennej praktyce. Stąd implementacja zagadnienia płci w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną powinna być poprzedzona rozpoznaniem osobistych przekonań i założeń w tym obszarze wśród praktyków<sup>12</sup>.

Wśród rekomendacji do pracy z rodziną, z uwzględnieniem perspektywy płci zwraca się uwagę na realizowany proces i przekazywane treści w pracy z rodziną. Rozpoczynając pracę z rodziną dobrze jest wyjaśnić, co oznacza dla praktyka perspektywa płci w rodzinie. Należałoby zwrócić również uwagę na takie kwestie jak: równe traktowanie, szacunek, partnerstwo w rodzinie, brak dominacji jednej ze stron, komunikację, rozwiązywanie problemów, podejmowanie decyzji i rozwiązywanie konfliktów, *etc.* Ważne jest, aby pracownik socjalny koncentrował się na różnych interakcjach w rodzinie – nie tylko na interakcji matka – dziecko – nie obarczając matki całkowitą odpowiedzialnością za problemy dziecka. Zamiast tego, warto by obydwój rodzice byli zaangażowani w działania na rzecz zmiany w życiu rodzinnym. W pracy domowej powinno się też włączać dzieci, bez względu na płeć<sup>13</sup>. Niektóre rodziny będą chciały zachować tradycyjny podział ról w rodzinie, może to wynikać z religii, czy kulturowych przekonań. Pracując z takimi rodzinami, pracownik socjalny nie powinien zmieniać przekonań rodziny. Jednakże ważne jest, aby był pewny, że wszyscy członkowie rodziny są zadowoleni z tej sytuacji i nikt nie jest do niczego zmuszany.

<sup>11</sup> J. Orme, *Feministyczna praca socjalna...*, *op. cit.*

<sup>12</sup> Por. D. Collins, C. Jordan, H. Coleman, *An Introduction to family social work*, 3<sup>rd</sup> Ed., Brooks/Cole Ed., Belmont 2010; L. Willan-Horla, M. Ciczowska-Giedziun, *Gender w pracy socjalnej*, [w:] A. Weissbrot-Koziarska, I. Dąbrowska-Jabłońska (red.), *Słownik metod, technik i form pracy socjalnej, opiekuńczej i terapeutycznej*, Tom III, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2014.

<sup>13</sup> S. J. Yanca, L. C. Johnson, *Generalist social work practice with families*, Pearson/Allyn and Bacon, Boston 2008; D. Collins, C. Jordan, H. Coleman, *An Introduction to family social work...*, *op. cit.*

## Opis przypadku

Poniższe fragmenty zapisu metodycznego działania asystenta rodziny z rodziną Państwa Adamskich (listopad-grudzień 2015 r.) oraz mój komentarz są przykładem zastosowania powyższych strategii i technik pracy z rodziną uwzględniających założenia feministycznej pracy socjalnej oraz perspektywy płci w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną.

### Struktura rodziny

Rodzina pełna składająca się z małżonków: Marii Adamskiej (34 lata; długotrwale bezrobotnej w momencie podjęcia pracy asystenta rodziny z rodziną; obecnie od czterech miesięcy pracuje jako kasjerka w supermarkecie), Stefana Adamskiego (36 lat, pracuje jako konserwator w szkole) oraz trójki dzieci: Dominiki Adamskiej (11 lat, uczennicy szkoły podstawowej kl. V), Piotrką Adamskiego (9 lat, ucznia szkoły podstawowej, kl. III) oraz Zosi Adamskiej (4 lata, uczęszczającej do przedszkola).

Tabela 2. Metodyczny opis działań asystenta rodziny z rodziną

| Fragmenty opisu metodycznego działania asystenta rodziny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Komentarz dotyczący respektowanych zasad i zastosowanych technik, ich celowości i efektów |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opis kolejnego spotkania asystenta z rodziną Państwa Adamskich</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           |
| Spotkanie z rodziną Adamskich odbyło się w ich mieszkaniu. Było to kolejne spotkanie, podczas którego asystent pracował z rodziną nad kwestiami związanymi z płcią (podział obowiązków w rodzinie).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | praca w miejscu zamieszkania rodziny                                                      |
| Na początku spotkania asystent rodziny zapytał Panią Marię, jak minęły jej pierwsze miesiące pracy. Pani Maria odpowiedziała, że są dobre i złe strony tej pracy, ale największą trudność odczuwa w godzeniu pracy zawodowej z obowiązkami domowymi. Przed podjęciem pracy to ona zajmowała się domem i wychowaniem dzieci. Po podjęciu przez nią pracy rodzina nadal chce utrzymać tamten porządek, z czym Pani Maria nie chce się zgodzić. Asystent rodziny uznał, że to dobry moment, aby wspólnie z Panem Stefanem porozmawiać o zaistniałej sytuacji. | praca nad podziałem obowiązków domowych                                                   |
| Asystent rodziny: <i>Pani Maria odczuwa dużą trudność w godzeniu pracy zawodowej oraz obowiązków domowych. Czuje się przeciążona nadmiarem obowiązków. Chciałabym, żebyśmy się wspólnie zastanowili, jak można byłoby rozwiązać ten problem.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | parafraza                                                                                 |
| Pan Stefan odpowiedział: <i>Nad czym się tu zastanawiać. Do tej pory nie robiłem nic w domu i dalej nie zamierzam tego robić.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | opór klienta                                                                              |
| Asystent rodziny: <i>Rozumiem, że odpowiada Panu taki układ, w którym to żona jest odpowiedzialna za dom. Do tej pory taki podział zadań odpowiadał też Pana żonie. Jednak od czasu jak podjęła pracę chciałaby, aby w prace domowe angażowała się cała rodzina.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | parafraza                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Pani Maria: <i>No właśnie. Chciałabym, żebyś wspólnie z dziećmi przejął część obowiązków w domu.</i></p> <p>Początkowo Pan Stefan reagował rozdrażnieniem i złością na tę rozmowę. Nie chciał zmieniać tej sytuacji i odczuwał przymus działania. Nie chciał odpowiadać na zadawane pytania. Powiedziałam, że rozumiem jego niezadowolenie z zaistniałej sytuacji i że ciężko jest rezygnować, z czegoś co nam odpowiada. Staralam się też dbać o pozytywną i bezpieczną atmosferę rozmowy.</p> <p>Zapytałam Panią Marię, czy były sytuacje, kiedy to mąż wykonał jakieś prace domowe. Pani Maria odpowiedziała: <i>Tak, zdarzyło się, że Stefan ugotował raz obiad. Bardzo mi się podobało, że zawołał wtedy dzieci do pomocy. Ale było wesoło. No i obiad był smaczny.</i></p> <p>Skomplementowałam Pana Stefana i zapytałam, co jeszcze byłby gotów zrobić w domu. Pan Stefan z lekkim uśmiechem odpowiedział: <i>No mógłbym jeszcze raz ugotować obiad w weekend, a wcześniej zrobić zakupy. A właściwie, to poprosiłbym dzieci, żeby zrobiły zakupy.</i></p> <p>Asystent rodziny: <i>Świetnie! Czy moglibyśmy się umówić, że zrealizuje Pan swój plan w najbliższą sobotę?</i> Pan Stefan zgodził się.</p> <p>Kolejny termin spotkania wyznaczaliśmy za pięć dni.</p>                                                     | <p>opór klienta;<br/>wskazania do pracy z klientem w relacji goszczenia – zrozumienie dla klienta; dbanie o pozytywną i bezpieczną atmosferę spotkania</p> <p>praca na wyjątkach</p> <p>komplementowanie;<br/>wskazanie celu i wyznaczenie zadania; wychodzenie poza stereotypy</p>                                     |
| <b>Opis następnego spotkania</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Na początku rozmowy zapytałam o weekend i o realizację zadania, jakim było zrobienie przez dzieci zakupów i ugotowanie obiadu przez Pana Stefana. Pan Stefan powiedział, że wspólnie z dziećmi wykonał to zadanie. Pani Maria pochwaliła męża i dzieci oraz powiedziała, że obiad był bardzo smaczny. Była zadowolona również z tego, że podczas gdy mąż gotował obiad, ona mogła chwilę odpocząć i obejrzeć swój ulubiony program.</p> <p>Odpowiedziałam na to: <i>Widzę Panie Stefanie, że potrafi Pan świetnie zorganizować prace w domu i w dodatku smacznie Pan gotuje.</i></p> <p>Następnie zapytałam, czy to wydarzenie wpłynęło w jakiś sposób na atmosferę w domu. Pan Stefan odpowiedział: <i>Tak! Po obiedzie miło sobie rozmawialiśmy. Nawet dzieci chciały z nami posiedzieć, a żona była taka zadowolona.</i></p> <p>Kontynuowałam rozmowę pytając, czy w takim razie Pan Stefan byłby gotów wykonywać jeszcze inne prace w domu. Pan Stefan zgodził się, choć bez większego entuzjazmu. Zaprosiliśmy do rozmowy dzieci i ustaliliśmy grafik obowiązków domowych, w które mają się zaangażować wszyscy członkowie rodziny. Podczas kolejnych spotkań omawialiśmy realizację grafiku i w razie trudności zachęcałam i wzmacniałam do jego realizacji, bądź wspólnie renegocjowaliśmy dotychczasowe ustalenia.</p> | <p>dbanie o własne potrzeby, a nie skupianie się tylko na rozpoznawaniu i odpowiadaniu na potrzeby innych</p> <p>komplementowanie;<br/>wskazanie na mocne strony klienta</p> <p>negocjowanie podziału obowiązków domowych; włączanie dzieci do prac domowych; koncentrowanie się na różnych interakcjach w rodzinie</p> |
| <b>Opis kolejnego spotkania</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Jakiś czas temu Pani Maria wspominała, że są dobre i złe strony jej pracy zawodowej. Poprosiłam ją, aby rozwinęła ten wątek.</p> <p>Pani Maria: <i>Dobrze, że mam pracę, bo mamy więcej pieniędzy. Ale czuję się też źle, że mniej czasu jestem z dziećmi w domu.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Asystent rodziny: <i>A czy zastanawiała się Pani, jakie korzyści czerpią dzieci z faktu, że Pani pracuje?</i> Poprzez to pytanie chciałam przeformułować sytuację, której doświadcza Pani Maria, aby była dla niej bardziej pozytywna i akceptowana. W podsumowaniu stwierdziłyśmy, że gdyby Pani Maria nie podjęła pracy, nie byłaby w stanie utrzymać dzieci oraz że podejmując pracę wzięła pod uwagę potrzeby dzieci i swoje.</p>                                                                         | <p>analiza ról wynikająca z płci społeczno-kulturowej; przeformułowanie</p>                                      |
| <p>Podczas dalszej rozmowy Pani Maria wspomniała jeszcze, że nie zawsze jest dobrze traktowana w pracy. Zdarza się, że musi zostawać w pracy po godzinach i nie dostaje za to dodatkowego wynagrodzenia. Poza tym jej kierownik gorzej traktuje ją niż koleżę z pracy. Ostatnio dowiedziała się jeszcze, że kolega zarabia więcej, choć pracują na tym samym stanowisku. Uświadomiłam Pani Marii, że gorsze traktowanie w pracy oraz niższe pobory są wynikiem działań dyskryminacyjnych ze względu na płeć.</p> | <p>działania edukacyjne mające na celu uświadomienie stosowania działań dyskryminacyjnych ze względu na płeć</p> |
| <p>Zaproponowałam też Pani Marii udział w warsztatach z asertywności, które realizowane są w Ośrodku. Są to zajęcia dla kobiet, które doświadczają dyskryminacji, wykluczenia, bądź tracą kontrolę i władzę nad własnym życiem. Pani Maria ma się zastanowić nad tą propozycją i na następnym spotkaniu dać mi odpowiedź, czy chciałaby uczestniczyć w tym szkoleniu.</p>                                                                                                                                        | <p>trening asertywności</p>                                                                                      |
| <p>Obiecałam jeszcze zorientować się w działalności organizacji pozarządowych w najbliższym środowisku, które zajmują się przeciwdziałaniem zachowaniom dyskryminacyjnym i opresyjnym, również w miejscu pracy. Gdyby zachowania opresyjne utrzymywały się w pracy Pani Marii, nawiązałybyśmy kontakt z takim stowarzyszeniem, aby zorientować się, jakie są możliwości przeciwdziałania zachowaniom dyskryminacyjnym w miejscu pracy.</p>                                                                       | <p>analiza władzy i interwencja; uwzględnienie możliwości środowiska</p>                                         |
| <p>Ustaliliśmy plan działania w formie pisemnej oraz wyznacziliśmy termin kolejnego spotkania.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>ustalenie planu pracy</p>                                                                                     |

Asystentka rodziny wzbudziła motywację rodziny do wykonywania zadań domowych. Wspólnie z rodziną ustalała podział obowiązków domowych (kilkakrotnie go renegocjując), wychodząc również poza stereotypy. Pracowała na wyjątkach, czyli sytuacjach, które sprawdziły się w przeszłości oraz stosowała technikę komplementowania. Wykorzystywała techniki adekwatnie do stanu, w którym znajdował się klient. Asystentka dbała o bezpieczną atmosferę spotkania, szanując uczucia klienta. Starła się połączyć z klientem, a nie z problemem. Wykorzystała też charakterystyczne dla feministycznej pracy socjalnej techniki, takie jak: analiza ról wynikająca z płci społeczno-kulturowej, czy analiza władzy i interwencja. Zastosowała też działania edukacyjne, wpisując się tym samym w edukacyjny i wychowawczy charakter pracy socjalno-wychowawczej. W swojej pracy oprócz sięgania do technik charakterystycznych dla podejścia feministycznego oraz perspektywy płci w pracy z rodziną, korzystała też z technik podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, a także uwzględniła perspektywę ekologiczną w procesie pomagania. Spotkania kończyły się ustaleniem planu pracy wspólnie z rodziną, w ich miejscu zamieszkania.

Oprócz powyższych działań uwzględniających podejście feministyczne oraz perspektywę płci w pracy z rodziną, koncepcje te można również wykorzystywać w pracy z kobietami współzależnionymi i/czy doświadczającej przemocy. W pracy z kobietami współzależnionymi należy uwzględnić tożsamość konkretnej klientki, która poza przywoływanym wariantem stereotypowej „kobiecości” może okazać się androgyniczna, męska lub nieokreślona pod względem potencjału psychicznego oraz preferowanych strategii życiowych. Badania Eugenii Mandal pokazują, że najwyższy wskaźnik współzależnienia wykazują kobiety reprezentujące tzw. kobiecą tożsamość psychiczną. Częściej niż klientki o tożsamości androgynicznej i męskiej padają ofiarą agresji partnera, a ich przeciwdziałanie alkoholizmowi ograniczają się do „proszenia o niepicie”. Kobiety z tej grupy najdłużej zwlekają z upublicznieniem swojej sytuacji oraz podjęciem terapii. Z kolei kobiety androgyniczne lepiej radzą sobie z problemem alkoholowym w rodzinie, np. podejmując własną terapię, wzywając policję czy utrudniając partnerowi spożywanie alkoholu, np. poprzez wylewanie alkoholu, zgłaszanie pretensji<sup>14</sup>.

W pracy z kobietami doświadczającymi przemocy warto pamiętać, że istnieje wiele powodów, dla których pozostają one w relacji z krzywdzącym je mężczyzną. Należą do nich m.in. niskie poczucie własnej wartości; wiara, że partner się zmieni; koncentracja na dzieciach; strach przed pozostaniem samą; strach przed społeczną stygmatyzacją<sup>15</sup>. Kobiety doświadczające przemocy często tkwią w pewnych „pułapkach” myślowych, np. o konieczności poświęcenia i dbania o ognisko domowe, czy przejmowania odpowiedzialności za jakość związku. Gdy ponadto kobieta zależna jest finansowo od partnera, zwykle pozostaje w relacji z obawy przed tym, że sobie sama nie poradzi oraz z powodu lęku przed skutkami opuszczenia. Oprócz tego mówi się również o modelu wyuczonej bezradności, przejawiającej się brakiem kontroli kobiet nad swoim życiem<sup>16</sup>.

W pracy z kobietami doświadczającymi współzależnienia i/czy przemocy w rodzinie ważne jest osobiste nastawienie pracownika socjalnego do kwestii płci. Jeśli pracownik socjalny ma stereotypowe podejście do podziału ról i zadań w rodzinie, może to jedynie sprzyjać pogłębianiu się tych problemów. Ponownie wspomnę, że głęboka analiza i refleksja nad własnymi przekonaniem o rodzinie, może uchronić profesjonalistę przed tego rodzaju typizacją osób. Dostrzeżenie własnych ograniczeń, przeko-

<sup>14</sup> J. Klimczak-Ziółek, *Praca socjalna w perspektywie gender*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna wobec rzeczywistych i potencjalnych zagrożeń człowieka*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2005.

<sup>15</sup> D. Collins, C. Jordan, H. Coleman, *An Introduction to family social work...*, op. cit.

<sup>16</sup> I. Sosnowska, „Gender” w pracy z kobietą doświadczającą przemocy, „Praca Socjalna”, 2010 nr 6.

nań, stereotypowego myślenia o roli człowieka ze względu na płeć biologiczną oraz korygowanie ich, jak pisze Irena Sosnowska, pozwoliłoby na lepszą jakość i efektywność pracy. Dodatkowo, ważne jest spojrzenie na kobietę i jej problem w kontekście jej socjalizacji i wychowania, co pozwala na lepsze zrozumienie jej sytuacji<sup>17</sup>. Udzielając wsparcia i pomocy, zadaniem pracownika socjalnego jest próba dostrzeżenia i wydobywania mocnych stron klientki, pokazując jednocześnie, jak i kiedy z nich skorzystać.

## **Podsumowanie**

Wykorzystanie feministycznej pracy socjalnej w pracy z rodziną pozwala ukazać nierówności występujące pomiędzy kobietami i mężczyznami. Chociaż pierwotnie koncepcja ta była rozwijana w pracy z kobietami, obecnie wykorzystywana jest w pracy z mężczyznami i dziećmi. Profesjonalista wrażliwy na kwestię płci w swej pracy uwzględnia indywidualny i społeczny wymiar życia kobiety i mężczyzny, szanując różnorodność, promując egalitarne relacje i wzmacniając klientki oraz klientów w codziennej praktyce pracy socjalnej.

Feministyczna praca socjalna odwołuje się do różnych koncepcji pracy z rodziną. Podejście to jest pod wpływem perspektywy ekologicznej, ponieważ odwołuje się zależności i powiązań jednostki ze środowiskiem. W podejściu feministycznym uwzględnia się kontekst społeczno-kulturowy życia jednostki/rodziny. Podkreśla się również znaczenie zasobów i możliwości rodziny a profesjonalści odwołują się także do idei *empowerment*. Uwzględnianie perspektywy płci w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną jest niezwykle ważne. W niektórych środowiskach to pracownicy socjalni czy asystenci rodziny mogą być jedynymi nośnikami wartości charakteryzujących tę perspektywę. Mogą dążyć do tego, aby postawy opresyjne i dyskryminacyjne nie były powielane w rodzinie, co wpisuje się w edukacyjny i wychowawczy charakter pracy socjalnej.

---

<sup>17</sup> *Ibidem.*

## Bibliografia

- Collins D., Jordan C., Coleman H., *An Introduction to family social work*, 3<sup>rd</sup> Ed., Brooks/Cole Ed., Belmont 2010.
- Dominelli L., *Feminist social work theory and practice*, Palgrave Macmillan, New York 2002.
- Frąckowiak-Sochańska M., *Płeć społeczno-kulturowa w pracy socjalnej z rodziną i terapii rodzinnej*, (w:) T. Biernat, J.A. Malinowski, K.M. Wasilewska-Ostrowska (red.), *Rodzina w pracy socjalnej – aktualne wyzwania i rozwiązania*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2015.
- Howe D., *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011.
- Klimczak-Ziółek J., *Praca socjalna w perspektywie gender*, [w:] J. Bragieli, P. Sikora (red.), *Praca socjalna wobec rzeczywistych i potencjalnych zagrożeń człowieka*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2005.
- Nes J.A., Iadicola P., *Towards a Definition of Feminist Social Work: A Comparison of Liberal, Radical, and Socialist Models*, „Social Work” 1989, nr 1.
- Orme J., *Feministyczna praca socjalna*, [w:] M. Gray, S. A. Webb (red.), *Praca socjalna. Teorie i metody*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
- Sosnowska I., „Gender” w pracy z kobietą doświadczającą przemocy, „Praca Socjalna”, 2010 nr 6.
- Teater B., *An introduction of applying social work theories and methods*, Open University Press, McGraw-Hill, Maidenhead 2010.
- Willan-Horla L., Ciczowska-Giedziun M., *Gender w pracy socjalnej*, [w:] A. Weissbrot-Koziańska, I. Dąbrowska-Jabłońska (red.), *Słownik metod, technik i form pracy socjalnej, opiekuńczej i terapeutycznej*, Tom III, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2014.
- Yanca S. J., Johnson L. C., *Generalist social work practice with families*, Pearson/Allyn and Bacon, Boston 2008.

## Rozdział VI

Jarosław Przeperski

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu  
Instytut Badań nad Rodziną w Toruniu

### Konferencja Grupy Rodzinnej – podejście familiocentryczne w pracy socjalnej z rodziną

Współczesna praca socjalna z rodziną poszukuje nowych rozwiązań zwiększających efektywność oddziaływań, skuteczność osiąganych rezultatów. Impulsem do takich poszukiwań jest obecny stan działań praktycznych opisywany w licznych publikacjach podejmujących diagnozę systemu pomocy rodzinie<sup>1</sup>. Wraz z przekształcaniem sposobu pracy z rodziną przez wprowadzanie takich rozwiązań jak np. podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, genogram, Konferencja Grupy Rodzinnej czy mediacja tworzy się swoistego rodzaju model pomocy. Nowe formy pracy wynikają nie tylko z praktyki lecz także z implementacji podejść teoretycznych, które z jednej strony są odzwierciedleniem historycznych idei w Polsce (Radlińska, Kamiński i inni), ale także wynikają z transferu koncepcji zagranicznych.

Zmiana paradygmatów pracy z rodziną jest zauważalna w kilku wymiarach. Wydaje się, że jest to proces dokonujący się współcześnie i trzeba dodać, że jesteśmy bardziej na jego początku niż na etapie ostatecznego ukształtowania. Dlatego przedstawione poniżej przykłady nie pretendują do całościowego opisu tej złożonej rzeczywistości, ale są raczej odzwierciedleniem pewnych trendów, których jesteśmy świadkami.

---

<sup>1</sup> D. Trawkowska., *Praca socjalna z rodziną w pomocy społecznej – skuteczny czy pozorny instrument przeciwdziałania wykluczeniu rodzin korzystających z pomocy społecznej*, [w:] K. Wódz, S. Pawłas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec nowych obszarów wykluczenia społecznego*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2008.

## Założenia teoretyczne familiocentryzmu

Familiocentryzm jest koncepcją, która w pracy z rodziną akcentuje konieczność jej spostrzegania w sposób całościowy, jako system. Jednocześnie wskazuje, że jest ona centralną kategorią zarówno w życiu jednostki, jak i szerszej społeczności<sup>2</sup>. W literaturze przedmiotu częściej spotykamy się z określeniem praktyki familiocentrycznej (*family-centered practice*) niż teorii familiocentrycznej (*family-centered theory*), choć jednocześnie obserwowane są pierwsze próby budowania teorii opartej na praktyce. Główną zasadą w podejściu familiocentrycznym jest dążenie do zachowania rodziny w jedność, z wykorzystaniem sił społecznych, które odnajdywane są w rodzinie dalszej, osobach bliskich, ale także społeczności lokalnej<sup>3</sup>. W ujęciu historycznym można zauważyć ewolucję pracy socjalnej z rodzinami w ujęciu familiocentrycznym. Ellen A. Rhoades przedstawiła ten rozwój w następujący sposób<sup>4</sup>:

Rys. nr 1. Schemat rozwoju familiocentryzmu.



Źródło: E. A. Rhoades, *Toward Family-Centered Practice*, [w:] E. A. Rhoades, J. Duncan, *Auditory-verbal Practice: Toward a Family-centered Approach*, Springfield, 2010, s. 170.

Model opiera się na ujęciu relacji pomiędzy rodziną i pracownikiem socjalnym/instytucją. Istotną kategorią, która będzie opisywać tę relację jest *empowerment*. Choć trudno o jednoznaczne jego tłumaczenie, to mówiąc o *empowerment* będziemy mieli na myśli takie terminy, jak dodawanie siły, wpływanie, uprawomocnienie<sup>5</sup>. Główną kategorią stanie się pojęcie „siły” (ang. *power*) i podmiotu, który tę siłę posiada i nią zarządza.

Tradycyjne podejście, pokazane na rysunku jako pierwszy etap – rodzina uległa – charakteryzuje przede wszystkim dominacja pracownika socjalnego. Praca jest oparta na podejściu medycznym (deficytowym),

<sup>2</sup> Ch. G. Petr, *Social Work with Children and their Families: Pragmatic Foundations*, Oxford 2003, s. 117.

<sup>3</sup> C. A. Lietz, M. J. Hayes, T.W. Cronin, F. Julien-Chinn, *Supporting Family-Centered Practice Through Supervision: An Evaluation of Strengths-Based Supervision*, „Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services”, 2014, nr 4 (95).

<sup>4</sup> E. A. Rhoades, *Toward Family-Centered Practice*, [w:] E. A. Rhoades, J. Duncan, *Auditory-verbal Practice: Toward a Family-centered Approach*, Springfield, 2010, s. 170.

<sup>5</sup> Por. D. Bartnicka, *Metoda środowiskowa w ujęciu polskich i zagranicznych teoretyków pracy socjalnej*, [w:] M. Orłowska, L. Malinowski (red.), *Praca socjalna w poszukiwaniu metod i narzędzi*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2000, s. 133.

w którym głównym zadaniem jest identyfikacja zagrożeń i trudności w rodzinie. Osobą odpowiedzialną za cały proces jest pracownik socjalny, działający w sposób dyrektywny. W modelu tym silne jest przekonanie, że tylko profesjonalista posiada wystarczającą wiedzę i umiejętności do rozwiązania problemu rodziny i w związku z tym jest jedyną osobą, która może podejmować wiążące decyzje<sup>6</sup>.

Drugi etap to zmiana relacji w kierunku postrzegania rodziny nie tylko jako źródła zagrożenia dla dzieci, ale także potencjałów, jakie w niej występują. Pracownik już nie tylko „administruje” rodziną, lecz wprowadza elementy pracy socjalnej opartej na relacji z nią. Istotnym procesem będzie diagnoza nie tylko trudności i zagrożeń, jakie w niej występują, ale także zasobów i mocnych stron, na których można oprzeć proces zmian<sup>7</sup>. Choć postrzeganie rodziny zmienia się, jest pełniejsze, to jest ona w tym ujęciu raczej biernym odbiorcą zaleceń pracownika socjalnego, podporządkowanym całkowicie lub stwarzającym pozory podporządkowania.

Kolejnym modelem, jest model skoncentrowany na rodzinie. W wielu krajach to ostateczny sposób pracy, w którym rodzina staje się aktywnym podmiotem. Może ona w pełni uczestniczyć w procesie diagnozy, tworzeniu planu pomocy, jego realizacji i ewaluacji. W takim modelu rodzina jest zaangażowana w proces rozwiązywania problemów. Wykorzystuje zasoby, jakie posiada sama, a także jej bliscy, społeczność lokalna (wraz z instytucjami pomocowymi). Jednak partnerstwo w tym ujęciu nie jest pełne. To pracownik socjalny jest odpowiedzialny za ostateczne decyzje w sprawie rodziny. W sytuacji konfliktu, np. dotyczącego sposobu rozwiązania problemu, to decyzja pracownika socjalnego będzie wiążąca. Trzeba też podkreślić, że w tym modelu pracy to właśnie on posiada bardzo silny argument w postaci dystrybucji środków finansowych.

Konferencja Grupy Rodzinnej opiera się na zmianie paradygmatu pomocowego. Transformacja dotyczy głównie miejsca rodziny/klienta w procesie pomocowym. Obecny schemat często wyłącza i jednocześnie wyłącza rodziny w podejmowaniu decyzji związanych z przezwyciężaniem kryzysu. Pracownicy socjalni, terapeuci podejmują samodzielnie decyzje dotyczące planowania i realizacji strategii wyjścia z sytuacji problemowej<sup>8</sup>. KGR oparte jest na modelu, w którym rodzina/klient

---

<sup>6</sup> Por. M. Doolan, *Working towards an effective agency mandate for family group conference*, [w:] C. Ashley, P. Nixon (red.), *Family Group Conferences – Where Next? Policies and Practices for the Future*, Family Rights Group London 2007, s. 35.

<sup>7</sup> I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Różne modele pracy socjalnej i terapeutycznej z rodziną*, op. cit.

<sup>8</sup> T. M. Crea, S. C. Barzin, *Family Involvement in Child Welfare Decision-Making: Strategies and Research On Inclusive Practices*, „Journal of Public Child Welfare”, 2009, nr 3, s. 312.

jest nie tylko w centrum oddziaływania – wszystkie siły są skupiane na pomocy rodzinie (*family-centered*) – ale to rodzina/klient podejmuje odpowiedzialność za prowadzenie całego procesu pomocowego (*family-driven*)<sup>9</sup>. Rodzina jest więc nie tylko biorcą pomocy, ale delegowana jest przez system pomocowy do odpowiedzialności za proces pomocy.

Ostatnie ujęcie wynika z przejścia od skoncentrowania na rodzinie do procesu prowadzonego przez rodzinę (*family-driven*). W takim modelu to ona jest kategorią centralną, odpowiedzialną za rozwiązanie problemu i przezwyciężenie sytuacji kryzysowej. Kluczowym będzie więc określenie podmiotu podejmującego decyzje. Rodzi się zatem pytanie o rolę pracownika socjalnego. Skoro nie może on podjąć decyzji, to w jaki sposób powinna kształtować się jego relacja z rodziną. Optymalnym wariantem będzie wspólne wypracowanie decyzji poprzez procesy negocjacyjne. W tym podejściu istotne jest, aby rodzina miała poczucie realnego wpływu na proces. Dzięki temu, jak pokazują badania<sup>10</sup>, wzrasta jej odpowiedzialność za problem, i uporanie się z nim, co z kolei implikuje wzrost efektywności pracy socjalnej. Rodzina dzięki temu jest tym podmiotem, który „posiada siłę” i jest jej dysponentem.

## Geneza i definicje Konferencji Grupy Rodzinnej

Konferencja Grupy Rodzinnej jest metodą, która odzwierciedla praktyczne zastosowanie modelu familiocentrycznego. Charakteryzuje ją przeniesienie odpowiedzialności za podejmowane decyzje z profesjonalistów na rodziny i ich otoczenie społeczne<sup>11</sup>. Jest to formuła, której osią będzie tworzenie przestrzeni pozwalającej rodzinie na samodzielne zmierzenie się z doświadczanym problemem<sup>12</sup>.

Metoda KGR została podpatrzona u Maorysów, rdzennych mieszkańców Nowej Zelandii<sup>13</sup>, jako sposób rozwiązywania problemów charakterystyczny dla społeczności, gdzie nie zanikły silne więzy pomie-

<sup>9</sup> L. Merkel-Holguin, *Sharing Power with the People: Family Group Conferencing as a Democratic Experiment*, „Journal of Sociology and Social Welfare”, 2004, nr 1(31), s. 164.

<sup>10</sup> J. Przeperski, *Konferencja Grupy Rodzinnej w praktyce i teorii pracy socjalnej z rodziną*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2015.

<sup>11</sup> Por. S. Horverak, *The conflicts of clients in child welfare, the property of the clients or the professionals – a discourse about family group conference*, [w:] L. Schjelderup, C. Omre (red.), *Veivisere for et fremtidig bernevern*, Trondheim 2007, s. 50.

<sup>12</sup> P. Nixon, C. Ashley, *Family decision making in a changing context*, [w:] C. Ashley, P. Nixon (red.) *Family Group Conferences – Where Next? Policies and Practices for the Future*, Family Rights Group, London 2007.

<sup>13</sup> Por. G. M. Maxwell, A. Morris, *The New Zealand model of family group conferences*, [w:] C. Alder, J. Wundersitz *Family conferencing and juvenile justice: the way forward or misplaced optimism?* Canberra 1994.

dzy członkami rodziny, społeczności lokalnej. Przegląd definicji metody w literaturze pokazuje, że występuje ona w dwóch ujęciach: węższym i szerszym<sup>14</sup>. Część opisów redukuje ją do jednego elementu – spotkania rodziny. Takie podejście ma swoje źródło w definicji podanej w nowozelandzkiej ustawie wdrażającej KGR<sup>15</sup>, w której czytamy, że konferencja grupy rodzinnej (*family group conference*) jest spotkaniem inicjowanym (w oryginale: zwołanym) przez koordynatora systemu ochrony dziecka lub koordynatora systemu nieletnich przestępców. Akcent położony jest na samo spotkanie i dopiero w dalszej części ustawy definicja ta ulega poszerzeniu poprzez opis poszczególnych procedur stosowanych przy jej realizacji. Definicja ta stanowiła punkt wyjścia dla innych autorów, budujących na jej podstawie własne formuły, np. „spotkanie rodziny dalszej, które jest organizowane w następstwie kryzysu, jaki dotknął dziecko będące członkiem szerszej sieci rodzinnej”<sup>16</sup>, „spotkanie kierowane przez rodzinę i inne znaczące osoby, prowadzące do powstania planu zabezpieczającego potrzeby dziecka”<sup>17</sup>. Powyższe przykłady redukują definicję metody. Takie ujęcie nie znajduje uzasadnienia w opisach jej poszczególnych etapów. Część autorów<sup>18</sup> wskazuje, że samo spotkanie rodziny nie jest najistotniejszym elementem KGR. Z punktu widzenia skuteczności metody jest nim przygotowanie do spotkania i związana z tym jakość tego przygotowania. W niniejszej pracy będę posługiwał się szeroką definicją, która określa Konferencję Grupy Rodzinnej jako: *działania podejmowane przez rodzinę, wspierane przez koordynatora KGR, mające doprowadzić do spotkania jak największej liczby członków rodziny w celu podjęcia próby rozwiązywania problemu, jaki się w niej pojawił*<sup>19</sup>.

---

<sup>14</sup> J. Przeperski, *Konferencja Grupy Rodzinnej w praktyce i teorii pracy socjalnej z rodziną*, op. cit.

<sup>15</sup> *Children, Young Persons Act*, § 2.

<sup>16</sup> P. Ban, *Aboriginal child placement principle and family group conferences*, „Australian Social Work”, 2005, nr 4 (58), s. 389.

<sup>17</sup> C. Hayden, *Family Group Conferences – are they an effective and viable way of working with attendance and behavior problems in schools?* „British Educational Research Journal”, 2009, nr 2 (35), s. 205.

<sup>18</sup> M. Doolan, *Niepublikowane materiały z Konferencji dotyczącej Konferencji Grupy Rodzinnej w Tucson USA organizowanej w dniach 3-6 czerwca 2008 przez American Humane*, 2008; K. B. Olson, *Family Group Conferencing and Child Protection Mediation: Essential Tools for Prioritizing Family Engagement in Child Welfare Cases*, „Family Court Review”, 2009, nr 1 (47), s. 55.

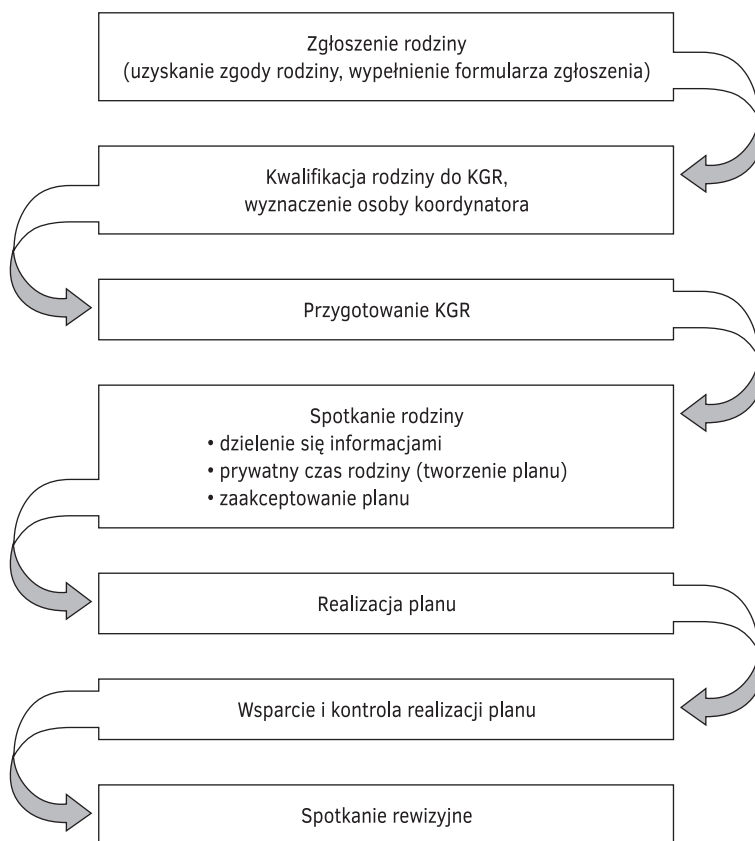
<sup>19</sup> J. Przeperski, *Konferencja Grupy Rodzinnej jako przykład pomocy dziecku i rodzinie w przezwyciężaniu trudności*, op. cit.

## Schemat pracy z rodziną metodą KGR<sup>20</sup>

W klasycznym ujęciu KGR składa się z czterech etapów:

1. zgłoszenie rodziny do KGR,
2. przygotowanie do spotkania,
3. spotkanie rodziny,
4. wdrożenie planu w życie<sup>21</sup>.

Rys. 2. Model metody KGR.



Źródło: J. Przeperski (2015) *Konferencja Grupy Rodzinnej w teorii i praktyce pracy socjalnej z rodziną*, s. 39

<sup>20</sup> J. Przeperski, *Konferencja Grupy Rodzinnej w praktyce i teorii pracy socjalnej z rodziną*, op. cit., s. 37-49.

<sup>21</sup> L. Merkel-Holguin, *Family group conferencing: An „extended family” process to safeguard children and strengthen family well-being*, [w:] E. Walton, E. Sandau-Beckler, M. Mannes (red.), *Balancing Family-Centered Services and Child Well-Being*, New York 2001, s. 212.

W literaturze przedmiotu można spotkać również inne podziały, które redukują lub zmieniają poszczególne etapy metody. Takie podejście wynika najczęściej z uznania, że oznacza ona jedynie spotkanie rodziny, podczas którego tworzony jest plan. Konferencja Grupy Rodzinnej według Mary Connolly<sup>22</sup> jest złożona z następujących elementów: dzielenie informacjami, prywatny czas rodziny, negocjowane ustalenia (plan).

Każdy z etapów metody składa się z elementów, których prezentacja graficzna będzie wyrażona na schemacie obok.

## **Przykład zastosowania KGR**

Konferencja Grupy Rodzinnej jest metodą stosowaną w różnych obszarach wspierania rodziny. Może być wykorzystywana w większości przypadków, w których krewni muszą podjąć istotną dla nich decyzję dotyczącą np. opieki nad osobą zależną, sytuacji choroby członka rodziny, sprawiedliwości naprawczej i zapewnienia bezpieczeństwa oraz właściwych warunków rozwoju dla dzieci. W Polsce wdrażanie KGR w większości dotyczy przypadków związanych ze wspieraniem rodzin z małymi dziećmi. Poniżej został przedstawiony reprezentatywny przykład rodziny pani Natalii, która w sposób szczególny potrzebowała pomocy w zakresie opieki nad dziećmi i organizacji życia rodzinnego.

### **Etap I – zgłoszenie rodziny**

Zgłoszenia rodziny do KGR dokonuje osoba (np. pracownik socjalny, pedagog, asystent rodziny), która pracuje z nią na co dzień, a także przeszła podstawowe szkolenie z pracy tą metodą. Udział w szkoleniu zapewnia właściwe zakwalifikowanie rodziny do KGR.

W przypadku pani Natalii osobą, która zaproponowała KGR był pracownik socjalny z powiatowego centrum pomocy rodzinie. Ze względu na to, że metoda nie jest jeszcze szerzej znana wśród klientów pomocy społecznej, inicjatywa wyszła ze strony pracownika. Należy wskazać, że przy dzisiejszej liczbie środowisk znajdujących się pod opieką, to pracownik musi dokonać wstępnej selekcji rodzin, którym zostanie zaproponowana metoda. Takie podejście jest zgodne z metodyką KGR potwierdzoną w badaniach<sup>23</sup>.

Pracownik socjalny przeprowadził z panią Natalią rozmowę, w której wyjaśnił, na czym polega KGR, czego oczekuje się od rodziny w zwią-

---

<sup>22</sup> M. Connolly, *Up Front and Personal: Confronting Dynamics in the Family Group Conference*, „Family Process”, 2006, nr 3, s. 346.

<sup>23</sup> D. Crampton D., *Research Review: Family group decision-making: a promising practice in need of more programme theory and research*, „Child and Family Social Work” 2007, nr 2 (12), s. 206.

ku z realizacją metody. Ponieważ udział w KGR jest dobrowolny, pani Natalia musiała wyrazić na nią zgodę.

Pracownik socjalny wypełnił druk zgłoszenia, w którym znalazły się podstawowe dane na temat rodziny i jej sytuacji. Informacje te zostały przesłane do organizacji realizującej pracę z rodziną. Zgłoszenie zostało ostatecznie zweryfikowane przez osoby odpowiedzialne za projekt wdrażania KGR.

Zgłoszenie rodziny wyglądało następująco:

Tabela 1. Formularz zgłoszenia rodziny do KGR

| Zgłoszenie rodziny do Konferencji Grupy Rodzinnej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Osoba zgłaszająca                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |
| <b>Imię i nazwisko:</b> Anna P.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Kontakt</b> XXX-XXX-XXX |
| <b>data zgłoszenia:</b> 7.08.20012                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>podpis</b>              |
| <b>Imię i nazwisko beneficjenta w projekcie:</b> Natalia L.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |
| <b>Informacje o rodzinie</b><br><b>Członkowie rodziny podstawowej (imię, nazwisko, kontakt, wiek, pokrewieństwo)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natalia L.</li> <li>• Patrycja L. 13 lat – córka</li> <li>• Wiktoria L. – 8 lat córka</li> <li>• Zuzanna L. – 6 lat córka</li> </ul> <b>Dalsza rodzina</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanna – 53 lat – babcia dzieci</li> <li>• Romuald – 60 lat – dziadek dzieci</li> <li>• Jakub – 26 lat – wujek</li> <li>• Maria – 52 lat – babcia dzieci</li> <li>• Michał – 58 lat – dziadek dzieci</li> <li>• Jan – 24 lat – wujek</li> </ul> <b>Przyjaciele rodziny</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anna – koleżanka Natalii</li> <li>• Hanna – nauczycielka Wiktorii</li> <li>• Agata – narzeczona Jakuba</li> <li>Maria – narzeczona Jana</li> </ul> |                            |
| <b>Krótki opis sytuacji, w jakiej znajduje się rodzina:</b><br>Pani Natalia samotnie wychowuje troje dzieci i spodziewa się czwartego, od kwietnia 2012 roku jest wdową. Nad 6-letnią Zuzią pani Natalia i zmarły mąż sprawowali opiekę jako rodzina zastępcza spokrewniona z dzieckiem. W rodzinie wychowuje się również dziecko niepełnosprawne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |
| <b>Od jakiego czasu pracujesz z tą rodziną?</b> 5 lat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                            |
| <b>Powód zorganizowania KGR (problem główny):</b><br>wielodzietność, niepełnosprawność, zapewnienie dzieciom warunków do prawidłowego rozwoju, opieki i wychowania, pomoc uzyskaniu stabilności emocjonalnej po stracie męża i ojca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |
| <b>Inne ważne uwagi:</b> brak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |

Źródło: badania własne

## **Etap II Przygotowanie rodziny**

Etap przygotowania to najdłuższa i jednocześnie kluczowa faza realizacji metody. Po przyjęciu zgłoszenia przydzielany jest do rodziny koordynator KGR. Jego najważniejszymi zadaniami na tym etapie była identyfikacja i zaproszenie członków rodziny pani Natalii oraz „techniczne” przygotowanie spotkania. Niezwykle istotna była tu postawa koordynatora; musiał pamiętać, że to przede wszystkim rodzina jest odpowiedzialna za metodę i ona musi podejmować wszelkie decyzje. Wymagało to dużej cierpliwości, szczególnie w sytuacji, kiedy pani Natalia bardziej oczekiwała gotowych rozwiązań niż angażowania jej w procesy decyzyjne.

Na pierwsze spotkanie z rodziną koordynator został zaproszony przez pracownika socjalnego, który był osobą wprowadzającą. Po krótkiej prezentacji pracownik socjalny opuścił dom pani Natalii, a koordynator przystąpił do dalszej pracy, upewniając się, że rodzina rozumie na czym polega metoda, i że świadomie zgadza się na udział w niej. Jak się okazuje wy tłumaczenie metody stanowi niekiedy pewną trudność, ponieważ klienci przyzwyczajeni są do innego rodzaju pracy. Dla klientki ważną okazała się możliwość zadawania pytań oraz pokazanie przykładów innych rodzin, które uczestniczyły w KGR.

Następnie koordynator wraz z panią Natalią i jej dziećmi rozpoczął działania zmierzające do identyfikacji osób, które można zaprosić na spotkanie rodziny. Z wielu technik pozwalających na wyszukanie jak największej ich liczby, koordynator wybrał uproszczony genogram. Ustalono, że zaproszonych zostanie dziesięć bliskich pani Natalii osób.

Podczas drugiej wizyty koordynator ustalił sposób skontaktowania się z poszczególnymi osobami. Pani Natalia proponowała, że uprzedzi je o telefonie z jego strony. Koordynator dzwonił więc do kolejnych osób z listy, umawiając się na spotkanie osobiste. Wszyscy wyrazili chęć spotkania w swoich domach. W czasie rozmów z nimi wyjaśniał sytuację pani Natalii oraz rolę poszczególnych osób w KGR.

Równoległe z odwiedzinami u członków dalszej rodziny, koordynator czuwał nad praktycznymi przygotowaniami KGR: ustaleniem miejsca i czasu spotkania. Pani Natalia proponowała, by zebrać się w świetlicy wiejskiej, w niedzielę o godz. 15.30. By nadać spotkaniu luźniejszy i bardziej familijny charakter poproszono, by członkowie rodziny przynieśli drobne przekąski – np. ciasteczka czy słone paluszki.

Koordynator zadbał także o dobre przygotowanie dzieci; spotkał się z nimi trzykrotnie, rozmawiając o sprawach dotyczących następujących obszarów: moja rodzina, spotkanie mojej rodziny, plany na przyszłość.

Pierwszym efektem wizyty koordynatora w domu pani Natalii, rozmów telefonicznych i spotkań osobistych było ożywienie kontaktów poszczególnych członków rodziny ze sobą. Już na tym etapie zaczęli oni identyfikować i negocjować poszczególne rozwiązania, które zamierzali umieścić w planie pomocy.

### **Etap III – spotkanie rodziny**

Spotkanie KGR rozpoczęło się od przedstawienia wszystkich jego uczestników. Kolejnym krokiem było zaprezentowanie przez pracownika socjalnego rodziny. W przypadku krewnych pani Natalii prezentacja wyglądała następująco (pisownia oryginalna pracownika socjalnego):

*W kwietniu 2012 wydarzyła się dla tej rodziny tragedia, ponieważ 11.04.20012r zmarł mąż pani Natalii – Rafał L. Pani Natalia została wdową, a rodzina została bez ojca. Rodzina Pani Natalii składa się z 4 osób. Pani Natalia (lat 33), córka Patrycja (lat 13), córka Wiktoria (lat 8) oraz Zuzanna (lat 5) umieszczona w rodzinie zastępczej. Zuzanna przebywa w rodzinie od 2007r i została umieszczona w rodzinie zastępczej na podstawie postanowienia Sądu.*

*Po śmierci męża Pani Natalia zgłosiła się do Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie i zgłosiła fakt śmierci męża. Pracownik Centrum zaproponował swoją pomoc w zakresie załatwienia spraw pogrzebowych oraz zorganizowanie pomocy psychologicznej dla członków rodziny zastępczej. W odpowiedzi uzyskano informację, że sprawami pogrzebowymi zajmie się rodzina, przyjaciele oraz pracownicy zakładu pogrzebowego. Z pomocy psychologa rodzina skorzysta, gdy odczuje taką potrzebę. Kilka dni później okazało się, że pani Natalia spodziewa się dziecka. Na wniosek rodziny wypłacono również jednorazową pomoc losową z przeznaczeniem na remont mieszkania.*

*Ośmioletnia córka Wiktoria jest dzieckiem niepełnosprawnym, cierpiącym na dziecięce porażenie mózgowe. Jest pod stałą opieką pedagoga z poradni psychologiczno-pedagogicznej. Dziewczynka przebywa w domu pod opieką matki. Trzynastoletnia Patrycja jest uczennicą gimnazjum. Bardzo dużo czasu poświęca opiece nad młodszym rodzeństwem. Dziecko w jej wieku powinno spędzać czas z koleżankami i kolegami a nie w większości poświęcać się odpowiedzialnej roli opiekunki nad młodszym rodzeństwem. Rozpoczął się rok szkolny i coraz więcej czasu trzeba będzie poświęcać nauce. Gdy żył Pan Rafał rodzina Państwa L. miała status rodziny zastępczej spokrewnionej z dzieckiem z uwagi na pokrewieństwo Pana Rafała z dziewczynką. Po śmierci ojca rodziny nie ma formalnego pokrewieństwa pomiędzy małoletnią Zuzanną a panią Natalią. Dlatego ważnym krokiem jest wzięcie udziału zainteresowanej w szkoleniu dla niespokrewnionych*

z dzieckiem rodzin zastępczych organizowanym przez PCPR. Jednak wymaga to poświęcenia wiele czasu na wzięcie udziału w zajęciach oraz dojazd do miasta xxx. W tym czasie musi znaleźć się pomocna dłoń w opiece nad dziećmi, które pozostaną w domu. Należy pamiętać, że dziewczynka wychowuje się w tej rodzinie praktycznie od urodzenia. Panią Natalię traktuje jako swoją matkę i nie zdaje sobie sprawy z tego, że nad jej rodziną jest instytucja, która czuwa nad prawidłowym wypełnianiem obowiązków rodzicielskich przez matkę. Wielką traumą dla dziecka byłaby zmiana jej naturalnego środowiska (które to traktuje za właściwe), gdyby pani Natalia nie podolała obowiązkowi prawidłowej opieki i wychowania dziecka.

Pani Natalia w ubiegłym roku podjęła naukę w szkole średniej. Aby mogła dalej kontynuować tok nauki wskazane jest wsparcie i pomoc osoby bliskiej. Kobieta musi znaleźć siły by podjąć trudowi dalszej nauki i wytrwale dążyć do celu. Na początku grudnia br. urodzi się nowy członek rodziny. W związku z tym koniecznym jest przeprowadzenie remontu mieszkania. Mieszkanie w bloku składa się z dwóch niewielkich pokoi, małej kuchni i łazienki. Bardzo ważnym elementem jest dostosowanie mieszkania do aktualnej sytuacji rodziny. Jednak Pani Natalia z uwagi na swój stan nie da fizycznie podjąć takiemu przedsięwzięciu. Należy pamiętać o tym, że kobieta w ciąży potrzebuje wyciszenia, spokoju, a praca i opieka nad dzieckiem niepełnosprawnym wymaga ciągłej uwagi i poświęcenia.

Na zakończenie prezentacji pracownik socjalny przedstawił rodzinie pytanie:

– Co możemy zrobić, by poprawić sytuację dziewczynek? (kto? kiedy? jak?)

Następnie pracownik pomocy społecznej i koordynator KGR opuścili spotkanie, a rodzina rozpoczęła, w ramach przyznanego jej prywatnego czasu, pracę nad planem. W tym przypadku wystarczyło 47 minut na wytyczenie następującego programu:

1. Brat pani Natalii, Jakub – będzie pomagać w okresie zimy oraz podczas remontu mieszkania, który rozpocznie się z końcem września.
2. Ojciec, Romuald – udzieli wsparcia przy remoncie mieszkania.
3. Patrycja, córka – zaangażuje się w opiekę nad rodzeństwem oraz w utrzymanie porządku w mieszkaniu, nie zaniedbując nauki.
4. Rodzice pani Natalii pomogą w opiece nad dziewczynkami i noworodkiem.
5. Teściowie deklarują zabranie Zuzi do siebie na czas remontu.
6. Hanna, nauczycielka Wiktorii – dopomoże Natalii w rehabilitacji córki w godzinach urzędowania sklepów, urzędów itd.
7. Kiedy Natalia będzie zbliżała się do rozwiązania, rodzice i rodzeństwo zajmą się dziewczynkami – termin 12.12.2012.

8. Anna, koleżanka – deklaruje gotowość do całodobowej pomocy.
9. Agata, narzeczona Jakuba – zgłasza chęć pomocy w zakresie zdrowia psychicznego (pogada, wysłucha).
10. Jakub zobowiązuje się – przynajmniej dwa razy w tygodniu – do wieczornej opieki nad dziewczynkami (rysowanie, tworzenie kolorowanek).
11. Bartek, brat Natalii – będzie doglądał dzieci podczas prac remontowych.
12. Jakub i Agata obiecują zabierać Natalię i dzieci na wycieczki (nad jezioro, do lasu).
13. Michał, dziadek – podejmuje się, w miarę możliwości i potrzeb, zapewnić mobilność pani Natalii.
14. Ala, babcia – roztoczy opiekę nad Patrycją w trakcie roku szkolnego.

Po stworzeniu planu pracownik socjalny i koordynator KGR zostali zaproszeni do pomieszczenia, w którym odbywało się spotkanie z prośbą o zaakceptowanie lub poprawienie planu. W ocenie pracownika socjalnego przedstawiony scenariusz odpowiadał na zadane pod koniec prezentacji pytanie, był w pełni bezpieczny dla wszystkich członków rodziny i dlatego mógł być zatwierdzony w całości.

#### **Etap IV – wdrożenie planu**

Na tym etapie następuje realizacja postanowień planu. Jeszcze podczas spotkania rodzina deleguje osobę, która będzie kontaktowała się z pracownikiem, aby informować o postępach w wykonywaniu planu, napotykanym trudnościach, czy też modyfikacjach wprowadzanych do pierwotnych ustaleń. Rola pracownika jest podwójna; z jednej strony motywuje rodzinę, wspiera ją, pomaga przezwyciężyć pojawiające się kryzysy i trudności, a z drugiej monitoruje i rozlicza sposób realizacji zamierzeń. Czynności kontrolne są w szczególny sposób skierowane do rodziny podstawowej, za którą jest odpowiedzialny pracownik. Można powiedzieć, że w tym momencie zaciera się różnica pomiędzy działaniami pracownika socjalnego w ramach KGR, a codzienną pracą środowiskową. Dobry pracownik społeczny będzie korzystał z wypracowanych postanowień, kontaktów z rodziną dalszą, uruchomionych procesach empowerment w dalszej pracy z krewnymi.

#### **Ewaluacja**

Dziewięć miesięcy po przeprowadzonym spotkaniu KGR, dokonano ewaluacji, w której uczestniczył pracownik socjalny i pani Natalia. Na pytanie o realizację planu zainteresowana odpowiedziała:

*(...) zamierzenia, które zostały ustalone w planie, zostały zrealizowane. Myślę że spotkanie przyniosło pozytywny skutek i takie konferencje powinny być organizowane.*

Była również zadowolona z samego spotkania, do którego doszło dzięki KGR:

*Konferencja była udana, przebiegała w miłej atmosferze. Udało mi się szczęśliwie urodzić dziecko, osoby, które zobowiązały się do pomocy w czasie konferencji pomagają mi nadal, przychodzą, odwiedzają mnie, relacje rodzinne się zacieśniły i nie mogę powiedzieć, że się nie wywiązują z tego, co mi obiecali.*

Jedyną kwestią, której nie udało się rozwiązać do końca, był remont mieszkania:

*W planie założony był remont mieszkania, który powolutku się realizuje, wstrzymała go trochę ostra zima, ale za wolne pieniądze pomatu go realizujemy, było malowanie, był remont dziecięcego pokoju a ostatnio udało się zakupić nowe meble.*

O opinię na temat wykonania planu poproszono również pracownika socjalnego. Pani Ania z PCPR w xxx stwierdziła że:

*(...) sytuacja rodziny zmieniła się na lepsze, rodzina radzi sobie jak może dzięki KGR. Spotkanie rodziny przyczyniło się na pewno do polepszenia relacji rodzinnych, a sama rodzina była zadowolona ze spotkania. Plan w większości został zrealizowany.*

Pani Ania jest również pozytywnie nastawiona do samego modelu:

*Według mnie KGR odciąża pracownika, ponieważ sama rodzina stara się rozwiązać własne problemy. Jestem zadowolona z pracy tym modelem, jest to skuteczna forma pracy, warto ją rozpropagować szerzej, aby zwiększyć świadomość ludzi o istnieniu takiej formy pomocy rodzinie. Jestem przekonana, że wtedy da się więcej zdziałać w pracy z rodzinami.*

Bezpośrednio po KGR, jej uczestnicy (14 osób) wypełnili ankietę ewaluacyjną, z której wynika, że:

- 91% obecnych na spotkaniu wyrażało swoje zadowolenie z uczestnictwa,
- 88% osób pozytywnie oceniło KGR, jako skuteczny model pracy z rodziną,
- 91% było zdania, że istnieje szansa na pozytywne zmiany, mogące nastąpić po spotkaniu,
- 75% osób stwierdziło, że uda się zrealizować założenia planu,
- 88% uważało ułożony plan za bezpieczny dla dzieci,
- 75% poleciłoby model KGR swoim znajomym, gdyby ci znaleźli się w trudnych sytuacjach życiowych,

- 83% poczuło się po spotkaniu bardziej zaangażowanymi w życie rodziny,
- 100% z obecnych na spotkaniu przyszłoby na nie jeszcze raz,
- 91% stwierdziło, że ich nastawienie do pracownika socjalnego zmieniło się na lepsze,
- 91% poczuło, że w czasie spotkania mogło przestawić swoje pomysły i uwagi.

Ocenie został także podany stan realizacji planu wypracowanego przez rodzinę:

- założenie planu zrealizowane,
- założenie planu częściowo zrealizowane,
- założenie planu niezrealizowane.

Tab. 2 Realizacja planu wypracowanego w czasie KGR

| Lp  | Założenia planu                                                                                                                      | Realizacja                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Brat pani Natalii, Jakub – będzie pomagać w okresie zimy oraz podczas remontu mieszkania, który rozpocznie się z końcem września.    |   |
| 2.  | Romuald, ojciec, udzieli wsparcia przy remoncie mieszkania                                                                           |   |
| 3.  | Patrycja, córka – zaangażuje się w opiekę nad rodzeństwem oraz w utrzymanie porządku w mieszkaniu, nie zaniedbując nauki             |                                                                                      |
| 4.  | Rodzice pani Natalii pomogą w opiece nad dziewczynkami i noworodkiem                                                                 |                                                                                     |
| 5.  | Teściowie deklarują zabrać Zuzię do siebie na czas remontu                                                                           |                                                                                    |
| 6.  | Hanna, nauczycielka Wiktorii, dopomoże Natalii w rehabilitacji córki w godzinach urzędowania sklepów, urzędów itd.                   |                                                                                    |
| 7.  | Kiedy Natalia będzie zbliżała się do rozwiązania, rodzice i rodzeństwo zajmą się dziewczynkami – termin 12.12.20012                  |                                                                                    |
| 8.  | Anna, koleżanka – deklaruje gotowość do całodobowej pomocy                                                                           |                                                                                    |
| 9.  | Agata, narzeczona Jakuba – zgłasza chęć pomocy w zakresie zdrowia psychicznego (pogada, wysłucha)                                    |                                                                                    |
| 10. | Jakub zobowiązuje się – przynajmniej dwa razy w tygodniu – do wieczornej opieki nad dziewczynkami (rysowanie, tworzenie kolorowanek) |                                                                                    |
| 11. | Bartek, brat Natalii – będzie doglądał dzieci podczas prac remontowych                                                               |                                                                                    |
| 12. | Jakub i Agata obiecują zabierać Natalię i dzieci na wycieczki (nad jezioro, do lasu)                                                 |                                                                                    |
| 13. | Michał, dziadek – podejmuje się, w miarę możliwości i potrzeb, zapewnić mobilność pani Natalii.                                      |                                                                                    |
| 14. | Ala, babcia roztoczy opiekę nad Patrycją w czasie roku szkolnego.                                                                    |                                                                                    |

Źródło: badania własne

## **Podsumowanie**

Przedstawiony powyżej przykład planowego działania w pracy metodą Konferencji Grupy Rodzinnej pokazuje, w jaki sposób zmienia się paradygmat pracy z rodziną, gdy następuje przeniesienie punktu ciężkości z pracownika socjalnego na rodzinę. To ona staje się centralną kategorią tej techniki, nie tylko jako przedmiot oddziaływania, ale przede wszystkim jako „administrująca” metodą, podejmująca odpowiedzialność za jej realizację i skuteczność. „Siła” (*power*) jest w posiadaniu rodziny. Dzięki temu, nawet po zakończeniu stosowania metody, istnieje duże prawdopodobieństwo, że będzie ona w stanie kontynuować proces podnoszenia jakości życia i efektywnego radzenia sobie z trudnościami. Familiocentrym stanowi koncepcję w szczególności sposób akcentującą prymat rodziny, dysponującą dużym, choć często utajonym potencjałem i siłami – istotnym zasobem – na którym można oprzeć proces przezwyciężania kryzysów i trudności.

## Bibliografia

- Ban P., *Aboriginal child placement principle and family group conferences*, „Australian Social Work”, 2005, nr 4 (58).
- Bartnicka D., *Metoda środowiskowa w ujęciu polskich i zagranicznych teoretyków pracy socjalnej*, [w:] Orłowska M., Malinowski L. (red.), *Praca socjalna w poszukiwaniu metod i narzędzi*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2000.
- Connolly M., *Up Front and Personal: Confronting Dynamics in the Family Group Conference*, „Family Process”, 2006, nr 3.
- Crampton D., *Research Review: Family group decision-making: a promising practice in need of more programme theory and research*, „Child and Family Social Work” 2007, nr 2 (12).
- Crea T. M., Barzin S.C., *Family Involvement in Child Welfare Decision-Making: Strategies and Research On Inclusive Practices*, „Journal of Public Child Welfare”, 2009, nr 3.
- Doolan M., *Working towards an effective agency mandate for family group conference*, [w:] Ashley C., Nixon P. (red.) *Family Group Conferences – Where Next? Policies and Practices for the Future*, Family Rights Group, London 2007.
- Doolan M., *Niepublikowane materiały z Konferencji dotyczącej Konferencji Grupy Rodzinnej w Tucson USA organizowanej w dniach 3-6 czerwca 2008 przez American Humane*, maszynopis 2008.
- Hayden C., *Family Group Conferences – are they an effective and viable way of working with attendance and behavior problems in schools?*, „British Educational Research Journal”, 2009, nr 2 (35).
- Horverak S., *The conflicts of clients in child welfare, the property of the clients or the professionals – a discourse about family group conference*, [w:] Schjelderup L., Omre C., *Veivisere for et fremtidig bernevern*, Trondheim 2007, s. 50.
- Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny. Różne modele pracy socjalnej i terapeutycznej z rodziną*. Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 2012.
- Lietz C. A., Hayes M. J., Cronin T. W., Julien-Chinn F., *Supporting Family-Centered Practice Through Supervision: An Evaluation of Strengths-Based Supervision*, „Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services”, 2014, nr 4 (95).
- Maxwell G.M., Morris M., *The New Zealand model of family group conferences*, [w:] Alder C., Wundersitz J. (red.), *Family conferencing and juvenile justice: the way forward or misplaced optimism?* Canberra 1994.
- Merkel-Holguin L., *Sharing Power with the People: Family Group Conferencing as a Democratic Experiment*, „Journal of Sociology and Social Welfare”, 2004, nr 1(31).
- Merkel-Holguin L., *Family group conferencing: An „extended family” process to safeguard children and strengthen family well-being*, [w:] Walton E., Sandau-Beckler E., Mannes M. (red.), *Balancing Family-Centered Services and Child Well-Being*, New York 2001.
- Nixon P., Ashley C., *Family decision making in a changing context*, [w:] Ashley C., Nixon P. (red.), *Family Group Conferences – Where Next? Policies and Practices for the Future*, Family Rights Group, London 2007.
- Olson K. B., *Family Group Conferencing and Child Protection Mediation: Essential Tools for Prioritizing Family Engagement in Child Welfare Cases*, „Family Court Review”, 2009, nr 1 (47).
- Petr Ch. G., *Social Work with Children and their Families: Pragmatic Foundations*, Oxford 2003.
- Przeperski J., *Konferencja Grupy Rodzinnej jako przykład pomocy dziecku i rodzinie w przezwyciężaniu trudności*, [w:] Konopczyński M., Ambrozik W., (red.) *Współczesne kierunki zmian w teorii i praktyce resocjalizacyjnej*, Centrum Metodyczne Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej, Warszawa 2009.
- Przeperski J., *Konferencja Grupy Rodzinnej w praktyce i teorii pracy socjalnej z rodziną*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2015.
- Rhoades E. A., *Toward Family-Centered Practice* [w:] E.A. Rhoades, J. Duncan, *Auditory-verbal Practice: Toward a Family-centered Approach*, Springfield 2010.
- Trawkowska D., *Praca socjalna z rodziną w pomocy społecznej – skuteczny czy pozorny instrument przeciwdziałania wykluczeniu rodzin korzystających z pomocy społecznej*, [w:] K. Wódz, S. Pawlas-Czyż, (red.) *Praca socjalna wobec nowych obszarów wykluczenia społecznego*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2008.

## Rozdział VII

Izabela Owczaruk

Fundacja Wspierania Rodzin KORALE

# Wykorzystanie genogramu w pracy nad reintegracją rodziny

Genogram stanowi narzędzie diagnostyczne rodziny, jest również sposobem, dzięki któremu możemy, jako specjaliści pracy z rodziną, wyznaczać kierunki tej pracy, trafniej podejmować działania wobec rodziny. Inaczej: jest to mapa rodziny, na której można dostrzec jej zasoby, mechanizmy działań i pokoleniowe przekazy. Genogram to graficzny schemat przekazów rodzinnych, drzewo rodziny, ujmujące jego członków w pewną zorganizowaną, wpływającą na siebie całość. Żeby dobrze posługiwać się tym narzędziem, należy poznać zasady jego stosowania, jego symbolikę oraz zdecydować się na systemowy sposób myślenia o rodzinie.

Genogram został opisany przez M. Mc Goldrika i R. Gersona w pozycji: „Genogram in Family Assessment”<sup>1</sup>.

## Sposoby wykorzystania genogramu przez Fundację KORALE w reintegracji rodziny

Dziś w Fundacji, którą prowadzę, genogram jest podstawowym instrumentem w pracy nad reintegracją rodziny. Wykorzystujemy go pracując bezpośrednio z krewnymi, ale używamy także w czasie superwizji, spotkań roboczych czy zespołów interdyscyplinarnych, analizujących i podejmujących decyzje w odniesieniu do naszych podopiecznych. Stanowi istotne narzędzie wiedzy o rodzinie, dlatego też osoba pomagająca, planując jego wykorzystanie w pracy, powinna dostosować go do określonego poziomu. Z naszych doświadczeń wynika, bowiem że można czynić z niego użytek na trzech poziomach:

---

<sup>1</sup> M. McGoldrick, R. Gerson, *Genogram in Family Assessment*, W. W. Norton, New York 1995.

Pierwszy: Informacje o rodzinie. Tu zasadą jest dokładne „rozrysowanie” jak największej liczby członków rodziny. Na tym poziomie pracujemy wówczas, gdy celem naszych działań jest np.:

- znalezienie opiekunów zastępczych dla dziecka,
- udrożnienie lub podtrzymanie kontaktów dziecka z rodziną pochodzenia,
- budowanie z dzieckiem jego tożsamości.

Drugi: Diagnoza sytuacji rodzinnej i wyznaczanie kierunków pracy z rodziną. Tu także „rozrysowujemy” członków rodziny, uwzględniając dodatkowo relacje między nimi, mechanizmy funkcjonowania poszczególnych jej przedstawicieli, biorąc pod uwagę również historie rodzinne. Szukamy sposobów rozwiązania trudności rodziny. Na tym poziomie pracujemy genogramem wówczas, gdy cele naszej pracy z domownikami to między innymi:

- opracowanie strategii interwencji rodzinnej - na wypadek nawracających problemów rodzinnych (np. remisje chorób),
- usamodzielnianie wychowanków placówek opiekuńczych lub członków rodziny - dla zapobiegania pokoleniowemu dziedziczeniu zachowań dysfunkcyjnych,
- podejmowanie przez członków rodziny działań na rzecz powrotu dziecka do domu rodzinnego lub odwrotnie - zapobieganie umieszczeniu go poza domem rodzinnym.

Trzeci: Poziom terapeutyczny. W tym wypadku genogram służy do autoanalizy klienta, podniesienia świadomości sposobu jego funkcjonowania oraz pogłębienia wiedzy o sobie, czyli rozpoznania, jakie mechanizmy, mity i przekazy rodzinne mają wpływ na jego decyzje.

Choć wszystkie te poziomy w jakimś stopniu są ze sobą splecione i nie mają sztywnych granic, zazwyczaj pracujemy na pierwszym i drugim. Jednak, żeby nie zgubić się w gąszczu informacji o rodzinie, należy wcześniej ustalić, z jakim pytaniem zasiadamy do rozrysowania genogramu, bo ono właśnie określi poziom, na jakim chcemy się koncentrować przy analizie. Umiejętność poruszania się na właściwej warstwie pracy genogramem wymaga profesjonalizmu, czyli wiedzy i umiejętności pracy z klientem z zakresu etyki i pomocy psychologicznej. Kolejną rzeczą, o której trzeba pamiętać działając z wykorzystaniem genogramu, to systemowe rozumienie rodziny.

## Teoria systemowa rodziny

Systemowe myślenie o rodzinie zyskało w ostatnich latach wielu zwolenników i dziś jest dość powszechne. Reprezentantami tego podejścia są przede wszystkim czołowi terapeuci rodzeni tacy jak: Salvador Minuchin, Mara Selvini-Palazzoli, Paul Watzlawawic, Virginia Satir czy John Haley. Rodzina w systemowym jej rozumieniu nie jest zbiorem czy sumą jej członków, ale przede wszystkim pewną niepowtarzalną, wpływającą na siebie całością. Pojmowanie systemowe stoi w opozycji do przyczynowo-skutkowego. Kompleksowe ujęcie problemu pozwala zobaczyć jednostkę w pełnej kompozycji jej więzi, powiązań i relacji z innymi członkami rodziny, jako element struktury, który z jednej strony odbiera te relacje i powiązania, z drugiej stanowi ich siłę napędową.

Skomplikowany układ powiązań członków rodziny powoduje, że nikt, kto stoi z boku, nie jest w stanie zrozumieć do końca kręgu ich wzajemnych relacji. Tylko wejście w system, wsłuchanie się w głosy członków rodziny, dialog z całym systemem może spowodować, że pojmimy i docenimy siły owego układu<sup>2</sup>. Właśnie genogram daje nam do niego klucz, pozwalając „zobaczyć” dużą liczbę krewnych w kontekście ich wielorakich powiązań, spirali „wplątań” i wzajemnych zależności. Dzięki uzyskanemu obrazowi planowanie zmian w rodzinie staje się bardziej realne.

## Cele i konstrukcja genogramu

Genogram, jako rysunkowa, podobna do wykresu drzewa genealogicznego, ilustracja relacji pomiędzy bliskimi, odnosi się do korzeni rodziny, pozwalając przede wszystkim:

1. uporządkować informacje o rodzinie,
2. zmniejszyć jej poczucie osamotnienia, odnaleźć rodowód, zdobyć poczucie tożsamości,
3. uzyskać wgląd w system mechanizmów rodzinnych i rodowych,
4. unaocznić strukturę i dynamikę relacji rodzinnych, ułatwiając wniknięcie w mechanizmy patogenne czy hamujące rozwój,
5. zanalizować powtarzające się, charakterystyczne dla danego rodu struktury i relacje międzyludzkie.

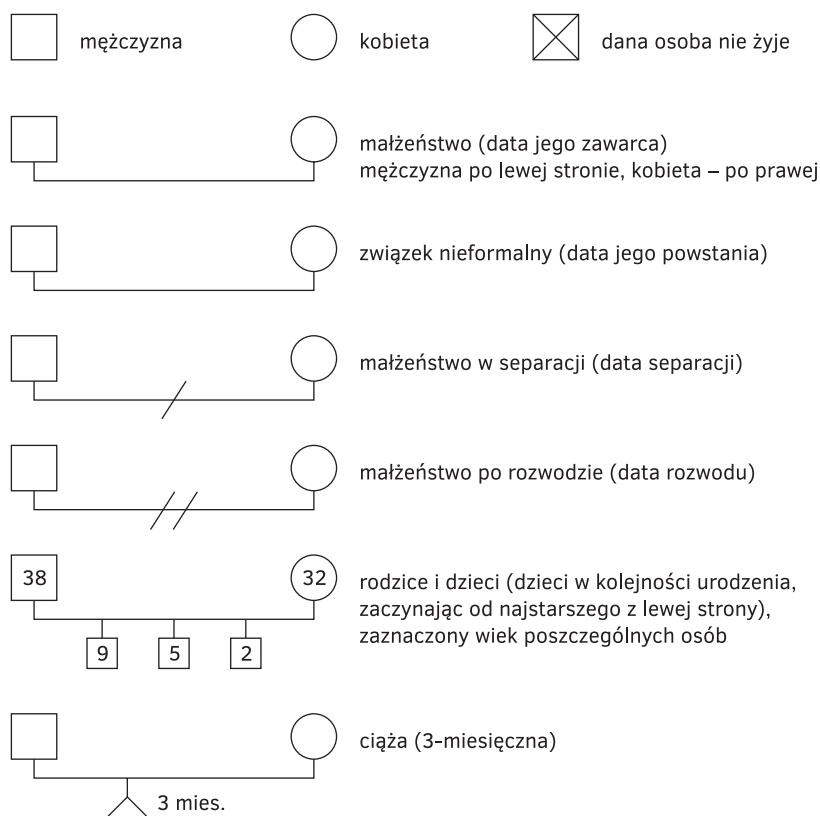
---

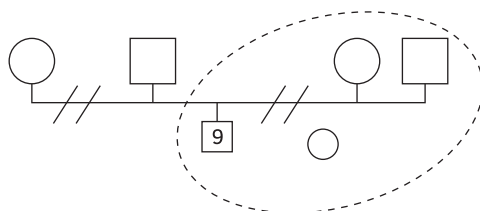
<sup>2</sup> L. Górniak, B. Józefik, *Ewolucja myślenia systemowego terapii rodzin. Od metafory cybernetycznej do dialogu i narracji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2003, s. 28.

Według koncepcji Murray'a Bowen'a, pioniera podejścia systemowego, cechy charakterystyczne rodzin wykazują tendencje do powtarzania się w kolejnych pokoleniach. Bowen nazywa to zjawisko „transmisją między-pokoleniową” (inaczej „przekazem w pionie”). Równie nieprzypadkowo rozkładają się ważne wydarzenia „w poziomie”, czyli w różnych odgałęzieniach rodziny, które rozgrywają się w tym samym czasie. Są one z reguły – według omawianej koncepcji – systemowo połączone ze sobą. Należą do nich typowe dla cyklu rodzinnego punkty przemian; usamodzielnienie dzieci, śluby, niektóre choroby, separacje czy rozwody.

Kod genogramu w znormalizowany sposób przedstawia w obrębie kilku pokoleń wszelkie istotne wydarzenia, takie jak kolejność i rodzaj zawieranych związków, separacje, rozwody, poronienia, płęć, wiek dzieci, a także typy relacji między członkami rodzin.

Rys. 1.



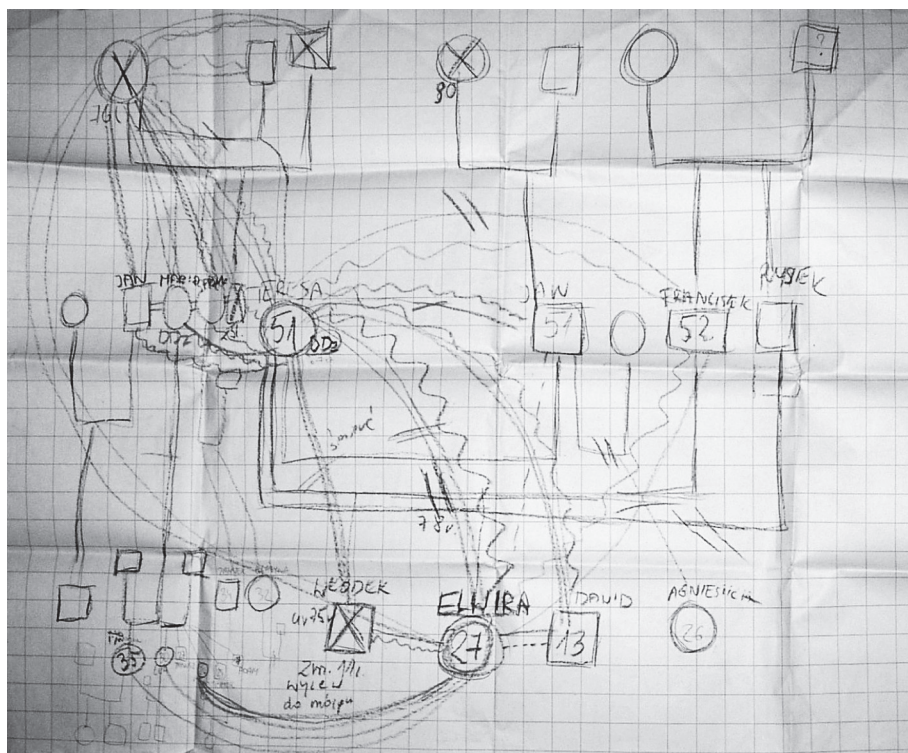


Genogram można uzupełniać schematem relacji rodzinnych:

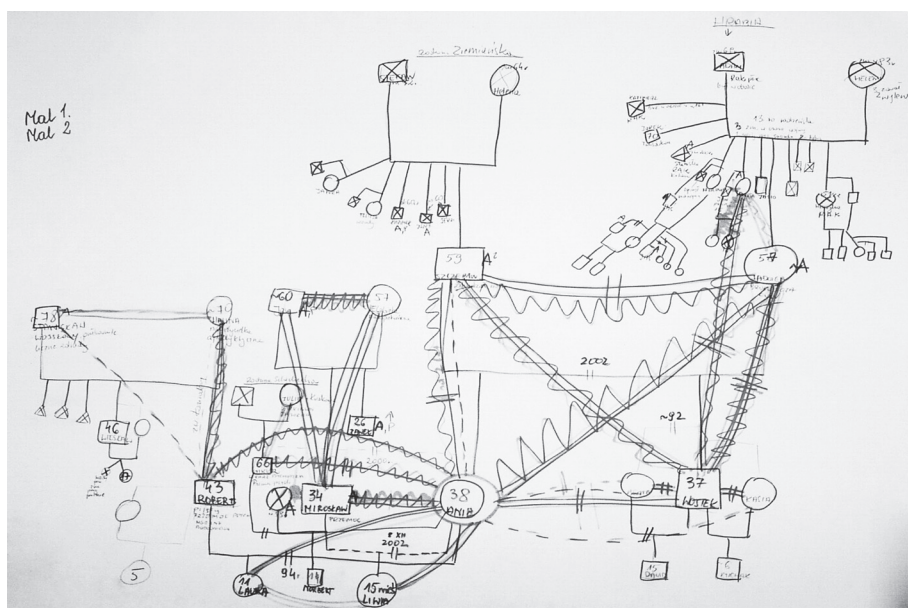
Rys. 2.



Doświadczenie w pracy z rodzinami pokazuje, że na genogram można swobodnie nakładać także graficzny obraz innych relacji, współtworzyć z krewnymi pewne symbole, dodawać krótkie uwagi. Poniżej zamieszczamy genogram opracowany wspólnie z kręgiem rodzinnym. Choć na pozór sprawia on chaotyczne wrażenie, zarówno domownicy, jak i osoba, która wykonała zapis graficzny, dokładnie wiedzą, o co chodzi w tej mapie symboli.



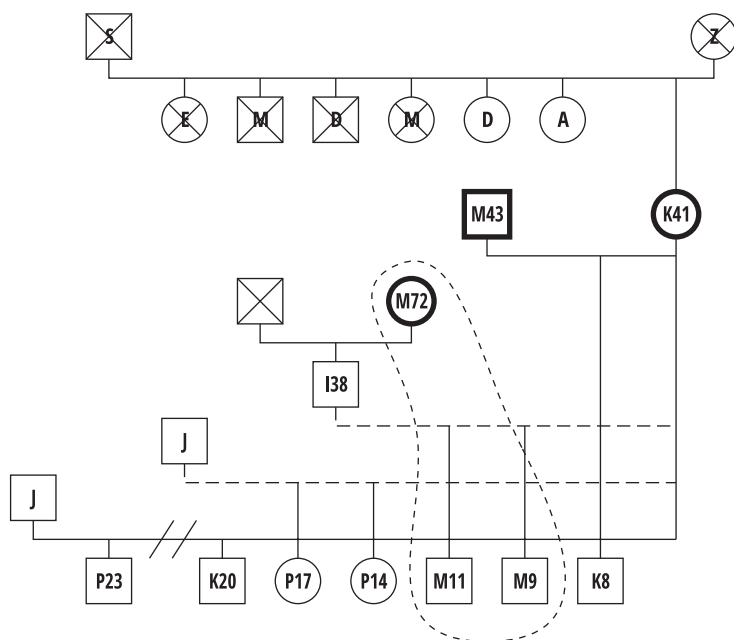
lub:



## Przykłady pracy z genogramem

Dla naszych celów edukacyjnych będziemy przyglądać się genogramom bardziej uporządkowanym graficznie. Poniżej zaprezentowane są trzy przykłady opisujące działania prowadzone z rodziną przy użyciu genogramu.

### Rodzina nr 1



Rodzina zgłoszona do programu „Odzyskać dziecko” przez jeden z ośrodków pomocy społecznej.

Pani Karolina, 41 lat, wykształcenie zawodowe, pan Marek, 43 lata, wykształcenie zawodowe. Małżonkowie wspólnie opiekują się siedmiorcem dzieci: Piotrem, 23 lata, Krzysztofem, 20 lat, (z pierwszego małżeństwa p. Karoliny) Pauliną, 17 lat, Kasią, 14 lat (z drugiego małżeństwa p. Karoliny) oraz chłopcem z zespołem Downa, Krystianem – 8 lat (z obecnego związku p. Karoliny z p. Markiem). Mirek i Maciek, 11-to i 9-latek (z trzeciego związku z p. Irkiem), przebywają w rodzinie zastępczej u 72-letniej babci Małgorzaty, matki ich biologicznego ojca, Ireneusza, 38 lat, alkoholika.

Przyczyną odebrania dzieci był poważny problem alkoholowy w domu, złe warunki mieszkaniowe i konflikt z rodziną. Pani Karoli-

na przejawiała też agresję wobec dzieci, choć nie chce się do tego przyznać. Pani Karolina miała czterech mężów, synem pierwszego jest Piotr, drugi jest ojcem Krzysztofa, Pauliny i Kasi. Trzeci – Mirka i Maćka, czwarty – Krystiana (dziecko z zespołem Downa). Wszyscy jej partnerzy, z wyjątkiem ostatniego, byli alkoholikami i wszyscy oprócz niego zostali pozbawieni praw rodzicielskich. Pani Karolina stała się osobą współzależną (choć jej samej także zdarzały się incydenty alkoholowe), doświadczającą przemocy. Podjęła terapię indywidualną. Obecnie ma stałą pracę, nauczyła się nowego zawodu, co dało jej możliwość stałego zarobkowania. W pracy poznała kolejnego męża, właśnie pana Marka. Oboje starali się z dobrym skutkiem o mieszkanie socjalne, oboje bez większych zastrzeżeń zajmują się dziećmi. Syn Piotr pracuje i studiuje. Krzysztof kończy szkołę w MOS (młodzieżowym ośrodku socjoterapii). Przyczyny, z powodu których dzieci zostały umieszczone w rodzinie zastępczej i placówce, uległy zniwelowaniu. Umożliwiło to rozważanie przez służby społeczne i samą panią Karolinę przywrócenia władzy rodzicielskiej i powrót chłopców do domu.

Konflikty między babcią – panią Małgorzatą a panią Karoliną były tak duże, iż pierwsza, pomimo postanowienia sądu, uniemożliwiała drugiej kontakty z synami. Na nasz wniosek służby społeczne dokonały diagnozy rodziny zastępczej. Okazało się, że dzieci nie przestrzegały higieny, w domu panował nieporządek. Z babcią mieszka ojciec dzieci, alkoholik, chłopcy są więc narażeni na stały, bezpośredni kontakt z nim. W szkole, z powodu dużych zaniedbań w nauce, widocznego ubóstwa i zaniedbania (brudu), dzieci były szykanowane i odrzucane przez rówieśników. Pozytywne jest to, że szkoła, do której chodzą, zorganizowała dla nich pomoc w nauce. Dzięki temu dzieci szybko nadrabiają zaległości i zaczynają się dobrze uczyć. Starszy chłopiec lubi czytać książki.

Cel pracy, jaki postawiliśmy sobie wraz z rodziną po analizie genogramu był następujący:

*Znalezienie sposobów na zmianę fałszywych przekonań chłopców wobec matki oraz sprawdzenie możliwości ich powrotu do domu. W przypadku braku takiej perspektywy, stworzenie odpowiednich warunków, głównie psychologicznych, do stałego kontaktu chłopców z matką i rodzeństwem.*

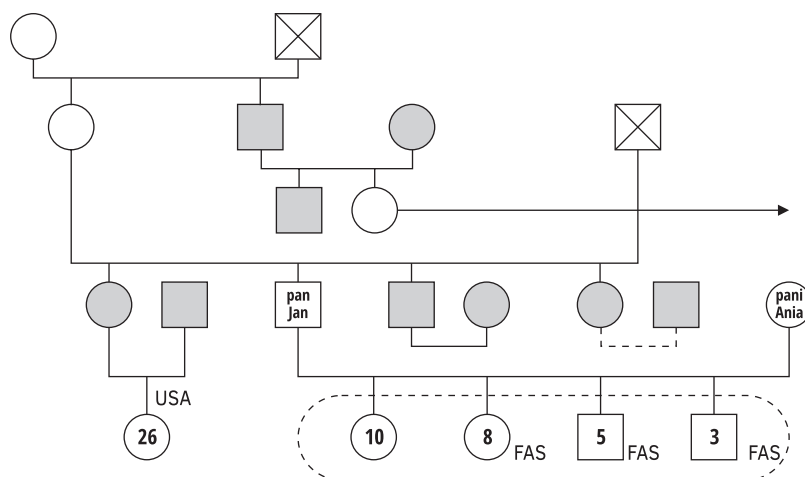
W tym celu podjęliśmy następujące działania:

- Zorganizowaliśmy spotkania grup roboczych (wszystkich specjalistów zajmujących się rodziną pani Karoliny). Ich zadaniem było omówienie spójnych oddziaływań wobec rodziny biologicznej chłopców i babci – opiekuna zastępczego.

- Urządziliśmy (w siedzibie Fundacji) kilka spotkań synów z matką, tak by odblokować wzajemne kontakty i wyjaśnić chłopcom rzeczywisty powód, dla którego zostali oddani. Okazało się, że babcia, którą obaj bardzo kochali, przez wiele lat tała przed nimi prawdę. Bracia nie wiedzieli na przykład, że mają rodzeństwo. Nie mogli też spotykać się z matką. Nowo poznane fakty wywołały szok na tyle ciężki, że zdecydowano o terapii psychologicznej starszego syna. Młodszy chłopiec łatwiej poradził sobie z nową sytuacją. Po kilku spotkaniach przylgnął do matki i szybko nawiązał w dobre relacje z rodzeństwem.
- Rozmawialiśmy z pozostałym rodzeństwem na temat ewentualnego powrotu braci do domu, pytaliśmy ich o ocenę sytuacji. Dzieci rozumiały żal chłopców wobec mamy o to, że ich porzuciła. Same wyszły z propozycją, by wprowadzić ich do rodziny. Wspólne spotkania zaowocowały powrotem chłopców do domu.
- Podejmowaliśmy próby naprawy relacji matki i byłej teściowej, babci jej dwóch synów. Chłopcy wychowujący się wiele lat w jej domu, mówili o niej z troską, ale też wyczuwało się w ich wypowiedziach konflikt lojalnościowy wobec skłóconych kobiet. Pozostałe rodzeństwo zaproponowało, żeby zapraszać babcię na niedzielne obiady, tak by miała kontakt ze wszystkimi wnukami i zyskała pewność, że w razie potrzeby one się nią zajmą. Ponieważ nie udało się załagodzić konfliktu na linii matka – babcia, dzieci, szczególnie te starsze, zadeklarowały, że przejmą obowiązki gospodarzy spotkań z babcią, a rodzice w tym czasie będą mogli wyjść z domu i spędzić czas razem. Ich pomysł udało się skutecznie zrealizować.

Cały proces pracy Fundacji z rodziną trwał blisko dwa lata. Wcześniej, też blisko dwa lata intensywnie pracowali w tej rodzinie asystent i koordynator. Rozrysowany genogram rodziny i podejście systemowe pozwoliło nam na znalezienie ogromnych zasobów, którymi w tym przypadku okazały się dorosłe dzieci pani Karoliny. To one tonowały widzenie sytuacji chłopców w skonfliktowanej rodzinie. To one podsuwały nam kolejne pomysły na drodze do reintegracji. Kiedy my mówiliśmy o konieczności włączania babci w proces reintegracji, pani Karolina bardzo protestowała. Nie mogła jednak zignorować opinii własnych dzieci, które przekonywały: „rozumiemy babcię i chcemy się z nią widywać” (pokazywał to genogram). Musiała więc zmienić swoje przekonania. I choć nie udało nam się całkowicie załagodzić konfliktu pomiędzy oboma kobietami, to z pewnością udało się scalić rodzinę na tyle, na ile było to możliwe.

## Rodzina nr 2



Rodzina zgłoszona do Fundacji przez dom dziecka, gdzie z powodu nadużywania alkoholu przez rodziców, przebywa rodzeństwo: dziewczynki lat 10 i 8, chłopcy lat 5 i 3 (na schemacie obrysowane linią). Genogram rozrysowaliśmy wspólnie z rodzicami dzieci, jego analizę rozpoczynając pytaniem: *co powinno się zdarzyć w domu rodzinnym pana Jana i pani Anny, aby dzieci mogły wrócić do domu?* Jest to pytanie o zasoby istniejące w rodzinie, ukierunkowując jednocześnie pracę z nią. Tego rodzaju pytania wyznaczają poziom, na jakim będziemy poruszać się po genogramie (poziom 1 i 2 – jak w opisie wyżej).

Oboje rodzice od momentu, gdy zabrano im dzieci, zachowywali abstynencję i regularnie pojawiali się na spotkaniach w Fundacji. Wcześniej wielokrotnie podejmowali już terapie uzależnień, nigdy jednak nie udało się im skończyć leczenia. Sąd odbierał im prawa rodzicielskie – starsze dzieci trafiały wówczas do placówek opiekuńczych – i dwukrotnie je przywracał. Kilka lat temu rodzina pana Jana pomagała jemu i jego żonie, lecz potem zerwała z nimi wszelkie kontakty (pani Ania bardzo negatywnie wyrażała się o bliskich swojego partnera). Ich najmłodszy syn wykazywał wszystkie objawy FAS. Służby społeczne, które przez wiele lat angażowały się w problemy tej rodziny podkreślały jednak, że małżonkowie w okresach trzeźwości dobrze zajmowali się dziećmi, ujawniając poważne zasoby do budowania z nimi całkiem poprawnych relacji. Główny problem stanowił więc alkohol nadużywany przez oboje z nich.

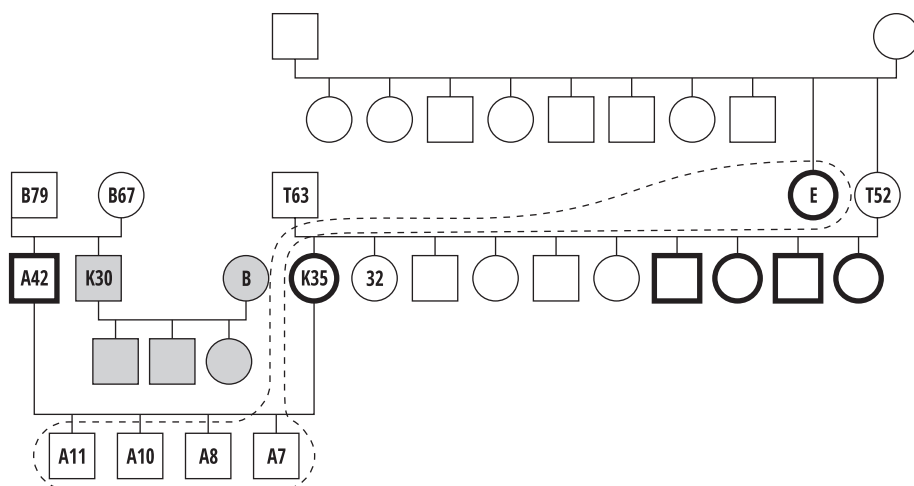
Mając takie informacje o sytuacji rodzinnej dzieci podjęliśmy pracę z ich matką i ojcem. Rozrysowaliśmy genogram obojga (ze strony pani

Anny i ze strony pana Jana). W przypadku matki dzieci nie umieszczaliśmy w wykresie członków jej rodziny, gdyż nie znaleźliśmy tam żadnych zasobów. Wszyscy krewni byli uzależnieni od alkoholu, w czasie domowych libacji pijackich dochodziło do bójek (dwóch braci pani Anny w ich wyniku poniosło śmierć). Wykluczyło to znalezienie krewnych, którzy mogliby stanowić wsparcie dla dzieci. Odkryliśmy natomiast zasoby w systemie rodzinnym pana Jana. W wyniku wielokrotnych analiz genogramu wspólnie postanowiliśmy o podjęciu przez małżonków kolejnej próby leczenia. Otrzymaliśmy także ich zgodę na zainicjowanie przez Fundację kontaktu z innymi członkami rodziny w przypadku przerwania przez nich terapii alkoholowej (co równałoby się skazaniu dzieci na kolejny pobyt w placówce opiekuńczej). Po miesiącu leczenia odwykowego rzeczywiście przerwali kurację i wrócili do nałogu. Skontaktowaliśmy się więc z trzeźwymi krewnymi (w genogramie „zaszarzone” symbole). Podczas kilku spotkań zostali oni dokładnie poinformowani o sytuacji zdrowotnej dzieci dotkniętych zespołem FAS (nic nie wiedzieli o tym zaburzeniu) oraz o potencjalnych szansach na ich adopcję. Zgodnie zdecydowali wówczas, że dopóki pani Ania i pan Jan nie ukończą terapii, nikt z nich nie udzieli im żadnego wsparcia. Jednocześnie postanowili dołożyć wszelkich starań, aby uniknąć adopcji dzieci w „obce ręce”. Wstępnie gotowość zajęcia się nimi zgłosiła kuzynka (zaznaczona w genogramie strzałką). Z pomocą innej krewnej, mieszkającej w USA, znaleźli tam ośrodek, który specjalizuje się w pomocy dzieciom organicznie uszkodzonym, również obarczonych zespołem FAS. Wspólnymi siłami zgromadzili fundusze na ich wyjazd i rehabilitację

Praca z rodziną bazująca na analizie genogramu trwała blisko dwa lata. Dzięki temu narzędziu uzyskaliśmy dostęp do krewnych, do których prawdopodobnie, ograniczając się do standardowej rozmowy, nigdy byśmy nie dotarli. Zwłaszcza, że rodzice dzieci nie byli chętni do odnawiania kontaktów z kimkolwiek z rodziny. Tymczasem to właśnie ona wykazała dużą mobilizację i pomysłowość. Fundacja, jako ekspert w pomocy rodzinie, mogła stanąć u ich boku, by urealnić plany, stworzyć warunki do wspólnego dialogu, ukierunkowywać go na rozwiązania, zahamować eskalację konfliktu i złości, jaką odczuwali w stosunku do rodziców dzieci.

Na tym etapie zakończyliśmy pracę z rodziną pani Ani i pana Jana. Dla nich samych historia nie skończyła się dobrze. Kobieta zmarła. Organizm nie wytrzymał rosnących dawek wypijanego alkoholu. Pan Jan, który był świadkiem jej śmierci, z dnia na dzień rzucił picie. Jego organizm był już jednak tak wycieńczony, że nie był w stanie w pełni świadomie uczestniczyć w kierowaniu dalszym losem swoich dzieci. Rodzina pomagała mu w utrzymaniu, czasem dostarczając żywność. Kuzynka zajęła się dziećmi.

## Rodzina nr 3



Czwórka dzieci pani Katarzyny i pana Andrzeja trafiła do domu dziecka ze względu na kolejny incydent schizofrenii p. Kasi. Schizofrenia towarzyszy p. Kasi od okresu dojrzewania. Pierwsze objawy miały miejsce, gdy p. Kasia miała 19 lat (była wówczas w klasie maturalnej). Pomimo choroby zdała maturę i dostała się na studia. Tam poznała swojego męża p. Andrzeja. Oboje są bardzo religijni, wiara ma dla nich ogromne znaczenie. Jednak ostatnie okresy remisji choroby były coraz krótsze. Zachowania p. Kasi były trudne dla p. Andrzeja i przede wszystkim dla dzieci. Pan Andrzej, pomimo że wiedział o chorobie żony, zawsze deklarował zrozumienie, pomoc i wsparcie dla niej to jednak, gdy już dochodziło do trudnych zachowań p. Kasi traktował je jako celowe i świadomie przez nią podejmowane. To budziło jego frustrację a często też agresję, niejednokrotnie przeradzało się to w przemoc. W tej trudnej i bardzo złożonej sytuacji sąsiedzi często wzywali policję, która interwencyjnie zabezpieczyła dzieci umieszczając je w domu dziecka. Rodzice oboje w bardzo krótkim czasie od zabrania dzieci, zgłosili się do nas o wsparcie i pomoc w odzyskaniu ich. Rozrysowaliśmy genogram rodziny, rodzice dzieci bardzo szybko zorientowali się w celowości tego zadania, sami wskazywali osoby, które mogłyby pomóc im w odzyskaniu dzieci. Rozmawialiśmy nie tylko o sytuacji ich odzyskania, ale również o zorganizowanym „sztabie” pomocowym w rodzinie. Prawie wszyscy członkowie rodziny to osoby wykształcone, bardzo wierzące, dobrze sytuowane finansowo. W trakcie analizy genogramu i pracy z rodzicami podjęliśmy następujące działania w wyniku których zadziały się kolejne zmiany w rodzinie:

1. Podczas rysowania genogramu i towarzyszącym temu działaniu opowieściom rodzinnym wybrzmiewał „mit” rodzinny przekazywany od pokoleń, że – „...każdy dorosły powinien być samodzielny, umieć dbać o siebie i swoje dzieci”. Dobrem tego przekazu było to, że każdy w rodzinie miał zawód i starannie był w jego kierunku wykształcony. Postanowiliśmy wraz z rodziną zmienić ten przekaz na: „Każdy dorosły powinien być samodzielny, umieć dbać o siebie i swoje dzieci, ale jeśli z jakiegoś powodu jest mu trudno zawsze może zwrócić się o pomoc do członków rodziny i bez skrupowania skorzystać z różnego rodzaju form pomocy instytucjonalnej”. Przeformułowaniu tego „mitu” towarzyszyły nam długie rozmowy, podawane przykłady i oswajanie nowego przekazu rodzinnego.
2. W związku z tym jako nowe zadanie rodziców mieli oni zaznaczyć na genogramie osoby, do których mieliby odwagę zwrócić się o pomoc (osoby zaznaczone na szaro w genogramie).
3. Omówiliśmy znaczenie choroby p. Kasi, rodzina traktowała ją w kategoriach religijnych, co blokowało decyzję o leczeniu. Wyjaśniliśmy rodzicom na czym choroba ta polega, z uwagą wspólnie przeczytaliśmy wszystkie epikryzy szpitalne. Skontaktowaliśmy się z Fundacją pomagającą członkom rodzin, w których ktoś choruje na schizofrenię.
4. p. Andrzej uczestniczył w kilku warsztatach edukacyjnych w tejże Fundacji. Zrozumiał na czym polega choroba żony i w jaki sposób realnie może jej pomóc.
5. p. Kasia świadomie podjęła leczenie. Mąż i my wspieraliśmy ją, aby przetrwała trudny czas wdrażania przez lekarza leku.
6. p. Andrzej i p. Kasia zorganizowali spotkanie rodzinne, na którym przedstawili swój problem i poprosili o pomoc. Wszyscy bardzo chętnie zgodzili się pomóc im i ich dzieciom.
7. Rodzina rozważała różne warianty pomocy. Ostatecznie ustalili, że: Ciocia Ela, która jest stomatologiem, samotną kobietą, ma bardzo dobre warunki bytowe weźmie dzieci jako rodzina zastępcza. Pozostałe rodzeństwo p. Kasi będzie jej pomagać. P. Kasia i p. Andrzej będą aktywnie uczestniczyć w życiu dzieci i będą przejmowali część obowiązków rodzicielskich. Lekarz prowadzący p. Kasię zwracał nam uwagę na to, że krótkie, ale ostre incydenty chorobowe nawracają wówczas, gdy ona sama czuje się przeciążona obowiązkami, zaczyna sobie mniej radzić. Tu znaczącym objawem jest tzw. „gonitwa myśli”. Jest to znak dla rodziny i otoczenia, że następuje progres choroby i należy zdecydowanie reagować. Wszyscy uczą się choroby p. Kasi, rozpoznawać jej sygnały i reagować zanim rozwinie się na dobre.

Kolejny raz genogram jako narzędzie pracy pokazało przyczynę trudnej sytuacji i cel jakie można postawić w pracy z rodziną. Walorem tego narzędzia jest to, że jest ono na tyle proste, że rodzina sama może wskazywać swoje zasoby i przy stworzeniu im warunków bezpiecznego dialogu oni sami mogą stawiać sobie cele i pracować nad zmianami w rodzinie. Profesjonalizm polega tu na tym, że trzeba wiedzieć, które dane o rodzinie są ich zasobem a które powodują ich dysfunkcję.

## Rodzice o pracy genogramem

*Cieszę się, że w genogramie nie ma granic i odległości. Panie, które rysowały genogram po prostu zadzwoniły do mnie do Francji i przyjechałam, żeby odzyskać swoją córkę...*

*... genogram pokazał mi jak mechanizmy i styl życia moich rodziców wciąga mnie w to samo bagno, choć jako dziecko zarzekałam się, że ja będę inna...*

*... gdy pani Iza przyjechała do nas na drugi koniec Polski i pokazała nam genogram, kiedy pokazała na tym wybazgrolonym rysunku nas i te linie, że dzieci wskazały nas jako pozytywnych ludzi, wiedzieliśmy, że musimy im pomóc... myślałam, że nas nie pamiętają, a już na pewno nie wiedziałam, że wskażą nas na zasób w rodzinie, jak to określa pani Iza, to było miłe...*

*... bałam się go rozrysować, tylko alkohol i gwałty, lecz kiedy rozrysowywaliśmy go dalej, okazało się, że mamy w rodzinie też bohaterów wojennych, pierwszy raz czułam się dumna z mojej rodziny...*

*... bałam się tych jak to się mówi, zasobów w rodzinie, bałam się, że tam wywiozą mi dzieci, dziś cieszę się bardzo, bo odzyskałam dzieci i jeżdżę z nimi tam na wakacje i święta.*

## Bibliografia

- Bertalanffy von L., *Ogólna teoria systemów*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 1984.
- Cierpka A., *Tożsamość jednostki wśród rodzinnych narracji*, [w:] J. Trzebiński (red.), *Narracja jako sposób rozumienia świata*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne Gdańsk, 2002.
- Czabała Cz., *Rodzina a zaburzenia psychiczne*, Instytut Psychiatryczno-Neurologiczny, Sekcja Psychoterapii PTP, Kraków 1988.
- De Barbaro B., *Wprowadzenie do systemowego rozumienia rodziny*, Wydawnictwo UJ, Kraków, 1999.
- Górniak L., Józefik B., *Ewolucja myślenia systemowego terapii rodzin. Od metafory cybernetycznej do dialogu i narracji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego Kraków 2003.
- Józefik B., *Rozwój myślenia systemowego a terapia rodziny*, [w:] L. Górniak, B. Józefik (red.), *Ewolucja myślenia systemowego w terapii rodzin*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2003.
- McGoldrick M., Gerson R., *Genogram in Family Assessment*, W. W. Norton, New York 1995.
- Namysłowska I., *Terapia rodzin*, PWN, Warszawa 2000.
- Praszkier R. (red.), *Mity i rzeczywistość terapii rodzin*, Tom III, Synapsie, Warszawa 1998.
- Silvini-Palazzoli M., Boscolo L., Cecchin G., Prata G., *Droga do paradoksu*, [w:] R. Praszkier (red.), *Mity i rzeczywistość terapii rodzin*. Tom II i III, Synapsis, Warszawa 1998.
- Simon F. B., Stierlin H., *Słownik terapii rodzin*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1998.
- Simon R., *W cztery oczy. Rozmowa z twórcami terapii rodzin*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2001.
- Stemplewska-Żakowicz K., *Koncepcje narracyjnej tożsamości. Od historii życia do dialogowego „ja”*, [w:] J. Trzebiński (red.), *Narracje jako sposób rozumienia świata*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002.
- Tryjarska B., *Terapia rodzinna*, [w:] L. Grzesiuk, *Psychoterapia. Szkoły, zjawiska, techniki i specyficzne problemy*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2002.
- Trzebiński J., *Narracja jako sposób rozumienia świata*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002.



## Rozdział VIII

Izabela Krasiejko

Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie

# Ekogram rodziny

Ekogram (ekomapa) to obraz graficzny przedstawiający związki osoby lub rodziny ze społecznością, w której żyje. Jest mapą systemu rodzinnego w naturalnym środowisku. Skupia się na systemie ekologicznym, w którym zakorzeniona jest rodzina. Podstawą teoretyczną przy tworzeniu i wykorzystywaniu tego narzędzia jest ujęcie ekosystemowe (ekologiczne) pracy socjalnej lub terapeutycznej z jednostką i rodziną.

### Założenia modelu ekosystemowego (ekologicznego)

Perspektywa ekologiczna czerpie inspiracje z ogólnej teorii systemów, w myśl której różne typy systemów nie mogą być rozpatrywane w izolacji.

W podejściu ekosystemowym osią, wokół której ogniskuje się myślenie o problemach i potrzebach klienta, nie jest on sam, ale sposób jego usytuowania w siatce powiązań społecznych, traktowanej jako faktyczne lub potencjalne źródło wsparcia dla klienta. Podejście ekologiczne zwraca uwagę na strategie adaptacyjne klienta, umiejętności współdziałania z innymi, samodzielnego radzenia sobie z trudnościami, na zasoby tkwiące w nim samym lub w jego otoczeniu (rodzinie, środowisku lokalnym, np. dostępność infrastruktury społecznej, funkcjonowanie systemu nieformalnej pomocy społecznej, organizacji charytatywnych).

Do założeń tego modelu należą między innymi takie tezy:

- Człowiek ma wrodzone zdolności do wymiany z otoczeniem i wiązania się z innymi.
- Czynniki genetyczne (biologiczne) ujawniają się w różny sposób w zależności od charakteru wpływów środowiskowych.
- Osoba i jej środowisko tworzą unikatowy (eko)system, w ramach którego kształtują się ich wzajemne oddziaływania.
- Dobre przystosowanie jest procesem dwukierunkowym osiąganym poprzez wymianę między zdolną do adaptacji jednostką a wspierającym jej rozwój środowiskiem.

- Ludzie powinni być postrzegani na tle swojego naturalnego środowiska i układów, w ramach których funkcjonują na co dzień.
- Osobowość jest wytworem indywidualnej historii wymiany między jednostką a jej środowiskiem.
- Własne doświadczenie klienta może być źródłem pozytywnych zmian.
- Problemy życiowe klientów mogą być zrozumiane jedynie w ramach całościowej analizy ich przestrzeni życiowej.

Jednostka musi uporać się nie tylko ze stresem związanych ze zmianami w życiu, ale radzić też sobie z równoważeniem wpływu różnych czynników środowiskowych. Stres pojawia się nie tylko w momentach następowania zmian, ale także w kontaktach osoby ze środowiskiem. Również potrzeby człowieka (fizjologiczne, bezpieczeństwa, przynależności, miłości, intymnych kontaktów, uznania, samorealizacji) muszą zostać zaspokojone za pomocą zasobów środowiskowych. Pracownik pomocy społecznej może wspomóc klienta w realizacji tych potrzeb, np. pomagając uzyskać bony żywnościowe, dodatek mieszkaniowy, organizując grupy samopomocowe czy podejmując próby przeniesienia klienta w środowiska bardziej wspierające.

Celem pracy socjalnej w ujęciu ekologicznym jest doprowadzenie do najkorzystniejszych, w konkretnej sytuacji życiowej klienta, zmian jego zdolności adaptacyjnych i usunięcie lub złagodzenie nacisków środowiskowych uniemożliwiających jego dalszy rozwój. W modelu tym ogromne znaczenie przywiązuje się do partnerstwa między profesjonalistą a klientem, do całościowego spojrzenia na potrzeby i problemy osób wspieranych, uwzględniające wzajemne powiązania między systemem (podsystemem) klienta a innymi systemami (podsystemami): rodziną, środowiskiem lokalnym, formalnymi i nieformalnymi systemami wsparcia itp. Nacisk na wzmocnienie i poszerzanie kompetencji łączy się tu zazwyczaj z akcentowaniem silnych stron klienta i mobilizowaniem szeroko rozumianych zasobów: osobistych (tkwiących w samym kliencie), interpersonalnych, rodzinnych, sąsiedzkich, organizacyjnych itp. Szczególnie istotne jest zwrócenie uwagi na budowanie sieci wsparcia społecznego, dopasowanego do indywidualnych potrzeb klientów i wzmacnianie ich podmiotowości poprzez stwarzanie im możliwości decydowania o formach, zakresie i czasie trwania podejmowanych wobec nich działań pomocowych o charakterze ratowniczym, osłonowym czy aktywizującym.

Warto zwrócić również uwagę pracowników socjalnych na sprawę adekwatności oczekiwań osób znaczących w życiu klienta względem jego zdolności i umiejętności. Oczekiwania te nie powinny być zawyżone, gdyż

doświadczanie ciągłych niepowodzeń, w znacznym stopniu obniża poczucie wartości i skuteczności. Lepiej wtedy dostarczyć możliwości rozwoju danych umiejętności (np. rodzice mający niskie umiejętności wychowawcze mogą uczestniczyć w zajęciach edukacyjnych w tak zwanych szkołach dla rodziców). Nie powinny być też zaniżone, gdyż człowiek zniechęcany do wykorzystywania własnych zdolności i umiejętności może przestać je dostrzegać i wykorzystywać (np. osoby z niepełnosprawnością powinny mieć możliwość edukacji i zatrudnienia w zakładach pracy chronionej).

## **Model ekosystemowy w pracy z rodziną**

Jeden z twórców teorii ekologicznej, Urie Bronfenbrenner określił model funkcjonowania człowieka, który składa się z kilku warstw systemów. Pierwszy, najbliższy człowiekowi zwany jest mikrosystemem. Tworzą go: rodzina, rówieśnicy, szkoła, pracodawcy, przyjaciele, znajomi itd. Warstwa ta odnosi się do relacji „twarzą w twarz” w określonym systemie. Każdy mikrosystem dostarcza różnych zasobów oraz wsparcia, a także oczekiwań kierowanych do poszczególnych grup tworzących tę warstwę.

Mezosystem odnosi się do warstwy relacji pomiędzy mikrosystemami; są to relacje pomiędzy dwoma lub więcej układami, w których jednostka rozwija swoje aktywne uczestnictwo. Sfera ta dotyczy tego, co dzieje się pomiędzy naszymi różnymi sieciami relacji np. relacja rodzic – nauczyciel, pacjent – lekarz.

Eksosystem z kolei obejmuje różne układy, które przynależą do szerszego systemu społecznego kształtującego politykę oraz prawo i tym samym oddziałuje na nasze życie.

Czwarta warstwa, makrosystem, to kontekst kulturowy, w którym żyje jednostka.

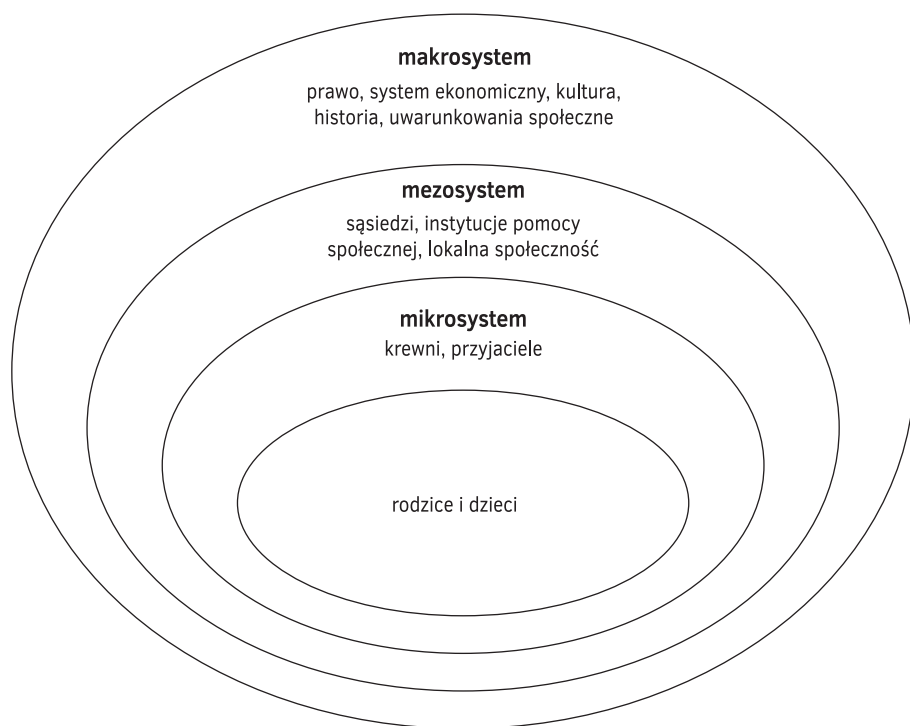
Piątą, ostatnią stanowi chronosystem, określane jako historyczny, biologiczny, chronologiczny, cykliczny i przyszły wymiar czasu.

Diagnoza i interwencja w podejściu ekologicznym akcentuje znaczenie mikro- i makrosystemów, w których żyją członkowie rodzin. Praca z rodziną rozpoczyna się zatem od wejścia w te systemy i rozpoznania wszystkich problemów i potrzeb klientów (rodziny) oraz innych podsystemów. Istotne jest również zdiagnozowanie zarówno mocnych stron środowiska, jak i jego ograniczeń. Następnie profesjonalista poszukuje głównego problemu oraz zasobów ekosystemu klienta. Określa obszary wprowadzania zmian oraz osoby, które mogą w tym pomóc. Aby przejść do kolejnego etapu konieczna jest zgoda wskazanych osób z otoczenia klienta do podjęcia dalszej pracy. Zmiana w głównej mie-

rze zależy od zaangażowania się tych osób w jej proces. Istotne jest też wsparcie udzielane przez profesjonalistów oraz tworzenie pewnych udogodnień w drodze do osiągnięcia zmiany. Ewaluacja jest końcowym etapem całej interwencji. Celem tych badań jest dostarczenie całościowej wiedzy na temat tego, jak przebiegły działania, a dokładniej uzyskania odpowiedzi na pytanie, w jakim zakresie prowadzone działania pomogły osiągnąć założone cele. Zasób wiadomości uzyskany w toku badań pozwala wyciągać pewne wnioski służące dalszemu usprawnianiu funkcjonowania rodziny.

Założenia teorii ekologicznej w kontekście systemu pomocy rodzinie można przedstawić za pomocą diagramu. Źródłem rozwiązania problemu rodziny będą przede wszystkim osoby jej bliskie i zasoby środowiskowe. Proces zmian będzie odbywał się w pewnym otoczeniu kulturowym. Pracownicy służb społecznych winni być osobami uruchamiającymi i monitorującymi proces zmian.

Rys. 1. System pomocowy w ujęciu teorii ekologicznej



Źródło: J. Przeperski, *Konferencja Grupy Rodzinnej w teorii i praktyce pracy socjalnej z rodziną*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2015, s. 32.

W odróżnieniu od modelu nuklearnego, model ekologiczny w procesie pomocowym rodzinie uwzględnia szersze środowisko, w jakim się ona znajduje. Implikacją ekologicznego podejścia będzie uznanie pełnego prawa rodziny do rozwiązania problemu w oparciu o sieć relacji społecznych, jakimi jest otoczona. Rodzina podstawowa w takim systemie powinna być traktowana jako partner (a nie tylko podmiot działania) uczestniczący w rozwiązaniu problemu, ponieważ ma ona na ogół w sobie potencjał i wystarczającą motywację, aby podjąć się tego zadania. Pojęcie partnerstwa jest kluczowym elementem pozwalającym na wyzwoleń wszystkich sił tkwiących w rodzinach. W praktyce, wdrożenie modelu partnerskiego będzie oznaczało przyjęcie postawy, w której każda osoba zaangażowana (ze strony profesjonalistów i rodziny) w rozwiązanie problemu może wnieść istotny wkład w pozytywny rezultat. Działania podejmowane przez przedstawicieli systemu pomocy dziecku i rodzinie powinny wpisywać się w koncepcję adekwatności oddziaływań do rangi problemu. Polega ona na dostosowaniu środków podejmowanych w stosunku do rodziny tak, by nie były one surowsze i poważniejsze niż jest to konieczne. Dlatego np. umieszczenie dziecka w placówce powinno być poprzedzone czynnościami dającymi rodzinie szansę na podjęcie działań nakierowanych na zapewnienie dziecku prawidłowej opieki i poczucia bezpieczeństwa wewnątrz rodziny (podstawowej lub dalszej – rodzina zastępcza).<sup>1</sup> Jeśli w podejściu tym traktuje się rodziców, dziecko i środowisko lokalne łącznie – nie jako izolowane jednostki, ale jako elementy systemu, to przyjmuje się w nim, że wypełnianie zadań rodzicielskich zależy od możliwości zaspokojenia potrzeb członków rodziny, te zaś są zależne między innymi od dostępności infrastruktury społecznej, determinowanej kondycją materialną i miejscem usytuowania gospodarstwa domowego. Dzięki tej perspektywie praktycy i politycy społeczni stają się bardziej świadomi faktu, że prawidłowe wywiązywanie się z zadań rodzicielskich zależy w dużej mierze od możliwości zaspokojenia potrzeb – jedzenia, ubrania, mieszkania, opieki medycznej i tym podobnych.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> J. Przeperski, *Konferencja Grupy Rodzinnej – nowa metoda pomocy rodzinie*, „Gazeta Samorządu i Administracji” 2007, nr 14.

<sup>2</sup> M. Raclaw, *Zmiany w pracy socjalnej z rodziną – w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją*, [w:] Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 228.

## Ekogram – definicje i zastosowanie

Ekogram (inaczej ekomapa) to wizerunek graficzny systemu rodzinnego oraz relacji z innymi systemami. Jest on stosowany w terapii rodzinnej i pracy socjalnej. Opracowany został przez Ann Hartman, pracownicę socjalną w 1975 roku, jako część jej działalności w *Child Welfare Learning Laboratory* w Uniwersytecie w Michigan<sup>3</sup>.

Pierwotnie ekomapa była wykorzystana samodzielnie przez pracownika na etapie oceny do organizowania materiału dotyczącego życia rodziny. Dopiero później zaczęto ją stosować w czasie wywiadów z klientami, kiedy zarówno on, jak i pracownik współpracował przy opracowaniu obrazu funkcjonowania klienta w środowisku<sup>4</sup>.

W późniejszym okresie ekomapy zaczęły być używane jako proste narzędzie zarówno do rozpoznawania stosunków między rodziną a światem, jak i do planowania pomocy<sup>5</sup>. Pokazują połączenia między osobą lub rodziną a jej otoczeniem społecznym, takim jak dalsza rodzina, sąsiedzi, przyjaciele, dostawcy usług, zatrudnienia, edukacji, rekreacji, instytucje pomocy społecznej, związki wyznaniowe. Jest to swoisty obraz sieci społecznej.

Ekomapa daje możliwość oceny charakteru relacji; czy są one pozytywne czy negatywne. Pokazuje też kierunek przepływu zasobów lub ich brak. Stanowi pomoc w rozpoznaniu przepuszczalności kręgów rodzinnych. Wskazuje stresory i punkty zapalne konfliktów, które muszą być zneutralizowane<sup>6</sup>. Dzięki temu narzędziu można rozpoznać wytrzymałość połączeń pomiędzy osobami lub systemami (słaby, niepewny, silny), wpływ połączeń (zasilanie lub odprowadzanie energii i zasobów) i jakość połączenia (stresujące lub niestresujące)<sup>7</sup>.

Ponadto ekogram pozwala pracownikowi poznać sytuację z perspektywy klientów. Dzięki tej metodzie można rozpoznać źródła zarówno problemów, jak i zasobów zewnętrznych (ukrytych systemów wsparcia), mających wpływ na sytuację rodziny. Jest prostą, łatwą do sporządzenia ilustracją sytuacji rodziny oraz jej postępów, gdyż pozwala także na przejrzysty zapis jej zmian w relacjach z otoczeniem zachodzących z upływem czasu<sup>8</sup>. Zmniejsza potrzebę użycia bardziej skomplikowanych narzędzi diagnostycznych.

<sup>3</sup> V. Kennedy, *Ecomaps*, „MAI Review”, 2010, nr 3, s. 1.

<sup>4</sup> *Ibidem*.

<sup>5</sup> R. A. Ray, A. F. Street, *Ecomapping: An innovative research tool for nurses*, „Journal of Advanced Nursing”, 2005, nr 50(5), s. 545-552.

<sup>6</sup> T. Caselman, K. Hilli, *Praca terapeutyczna z rodzinami*, Wyd. CRZS, Warszawa 2014, s. 23.

<sup>7</sup> V. Kennedy, *Ecomaps*, *op. cit.*, s. 2.

<sup>8</sup> Ch. D. Garvin, B. A. Seabury, *Działania interpersonalne w pracy socjalnej, op. cit.*, s. 253-254.

## Budowanie ekomapy

W ekogramie używa się takich samych symboli jak w genogramie (zob. rozdział 7). Imiona członków rodziny nuklearnej (rodzince i dzieci) w zależności od płci w małych kółkach lub kwadratach, umieszcza się w dużym kręgu, zajmującym centralną część arkusza papieru. Pomiedzy symbolami członków rodziny przebiegają linie. Różnymi kolorami lub stylem linii (ciągła, falowana, przerywana, pogrubiona) należy oznaczyć silne, słabe lub stresujące/konfliktowe relacje między domownikami, elastyczne lub sztywne granice.

Następnie ustala się wszystkie systemy społeczne i środowiskowe konkretnego krewnego i całej rodziny. W otoczeniu kręgu umieszcza się koła (lub kwadraty) reprezentujące wszystkie osoby znaczące i instytucje, odgrywające rolę w życiu rodziny, np. szkoła, koledzy, przedszkole, praca, rekreacja, urząd pracy, pomoc społeczna, inne organizacje i instytucje zlokalizowane w pobliżu lub funkcjonujące w odniesieniu do konkretnej rodziny. Również pomiędzy symbolami członków rodziny a otoczeniem przebiegają linie. I tu również należy oznaczyć silne, słabe lub stresujące/konfliktowe związki. Strzałki mogą przedstawiać przepływ zasobów i energii. Strzałki wskazujące w kierunku klienta określają, że system oddziałuje przede wszystkim na klienta. Jeśli strzałka skierowana jest od klienta do systemu, jest odwrotnie. W niektórych przypadkach przepływ jest dwukierunkowy, wtedy strzałki mają grot w obu kierunkach.

Należy dodać datę sporządzenia ekomapy, ponieważ z biegiem czasu relacje mogą się zmieniać i wtedy warto dokonywać aktualizacji.

Kolejnym etapem jest ocena wyników. Używa się ekomapy, aby zyskać większe zrozumienie klienta i relacji, pod których jest wpływem. Można określić, jaki problem klient próbuje rozwiązać. Jest to dobry sposób, aby rozpocząć dyskusję, zadać właściwe pytania w poradnictwie i zasugerować wykorzystanie istniejących zasobów lub poszukiwać innych możliwości wsparcia<sup>9</sup>.

Ekogram może być konstruowany przez pracownika i klienta (-ów), przez samego klienta lub samego pracownika. Najlepiej jest jednak, jeśli sporządzą się go w trakcie wywiadu pracownika z osobą lub rodziną. Wtedy może on na miejscu dopytać o szczegóły, dokonać weryfikacji własnych hipotez dotyczących życia rodziny i wpływu otoczenia na rodzinę, na bieżąco wskazywać możliwości skorzystania z lokalnych zasobów pomocowych. Natomiast rodzina dokonuje wglądu we własną sytuację,

<sup>9</sup> [www.smartdraw.com/ecomap/](http://www.smartdraw.com/ecomap/) (data dostępu: 22.02.2016 r.).

dostrzega zasoby tkwiące w niej samej i innych systemach społecznych. Niewątpliwie tworzenie ekogramu wymaga zaufania i relacji współpracy między klientami a pracownikiem.

Przykładowe pytania do wywiadu przy tworzeniu ekogramu:

- *Na kogo z bliskich osób może Pan/i liczyć (w związku z Pan/i problemem, o którym mi Pan/i opowiada, a który polega na tym, że ...)? Jakiej rady udzieliłaby Pani/u ta osoba w tej sytuacji? Co sprawia, że ta osoba jest szczególnie ważna dla Pani/na? Jakie są jej zasoby? Jakiej rady udzieliłaby Pani/u ta osoba w tej sytuacji? Co Pan/i w tej osobie ceni? Czego można się od niej nauczyć? Co sprawia, że Pan/i jest ważną osobą dla niej? Jakie mocne strony postrzega ta osoba w Pani/u? Co ta osoba ceni w Pani/u? W jaki sposób kontakty z Panią/em są dla niej korzystne?*
- *Jak mogłaby Pan/i określić swoje relacje z bliskimi (słabe, niepewne, silne, konfliktowe, stresujące)?*
- *Z czyjej pomocy Pan/i korzysta? Jaka to pomoc? Jak długo Pan/i z niej korzysta?*
- *Komu Pan/i pomaga? Na czym ta pomoc polega?*
- *W jakie działania się Pan/Pani angażuje? W ramach jakiej organizacji? Co Pan wynosi dla siebie z uczestnictwa w tej organizacji?*
- *Czy pracujesz/ Pan/i pracuje/studiuje/chodzi do szkoły? Jak ta działalność wpływa na Ciebie/Panią/Pana?*
- *Czy korzysta Pan/Pani/ktoś z rodziny z instytucji lub organizacji pomocy społecznej? Co to za pomoc? W jakim stopniu zaspakają Pana/i potrzeby? Jakie to potrzeby? Czy chciałby/aby Pan/i poznać jeszcze inne formy pomocy?*

## Opis przypadku

Rodzina Malinowskich składa się z 4 osób: matki Ewy (36 lat), ojca (Jana 38 lat), syna Adama (13 lat) i córki Oli (5 lat). Rodzina jest od kilku lat w systemie pomocy ze względu na problemy wynikające z zaburzeń neurorozwojowych Adama (Zespół Aspergera), charakteryzujących się m. in. trudnościami w tworzeniu relacji społecznych, we współdziałaniu z innymi ludźmi, nieprawidłowościami w komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej, ograniczonymi wzorcami aktywności i zainteresowań. Matka zrezygnowała z pracy i pobiera świadczenie pielęgnacyjne. Ojciec pracuje zarobkowo. We wczesnym dzieciństwie Adam korzystał z wczesnego wspomagania rozwoju, nie uczęszczał do przedszkola ze względu na duże zaburzenia integracji sensorycznej (nadwrażliwość na dźwięki, hałas) i lęk separacyjny. Trudne zachowania wynikające z zaburzeń

typu autystycznego zostały wyciszone dzięki terapii i zaangażowaniu rodziny w rozwój dziecka. Chłopiec zrealizował naukę z zakresu szkoły podstawowej w masowej placówce. Adam był niezgrabny ruchowo i miał problem z nawiązywaniem relacji z rówieśnikami, ale dzięki wsparciu nauczycieli i rodziny nie było większych trudności. Problemy nasiliły się, kiedy chłopiec wszedł okres dojrzewania. Nastolatki z autyzmem wysokofunkcjonującym i Zespołem Aspergera ze względu na niskie *kompetencje społeczne* wykazują bowiem niską *społeczną pewność siebie*<sup>10</sup>. Chcieliby wejść w relacje z rówieśnikami, przeżywać uczucie miłości do płci przeciwnej, lecz czynią to nieudolnie, stając się pośmiewiskiem kolegów, co zniechęca ich do dalszych prób, obniża nastrój i prowadzi do jeszcze większego zamykania się w sobie i izolacji. Są też coraz bardziej świadomi swojej inności. Dodatkowo, z powodu „ekscentrycznych zachowań”, wysokiej specjalistycznej wiedzy z wybranej dziedziny nauki przynoszącej im dobre oceny i uznanie w oczach dorosłych oraz niezgrabności ruchowej są ofiarami dręczenia w szkole (od obrażania począwszy: *kujon, lizus, niezdara, niedojda, świr* na przemoc fizyczną lub cyberprzemocę skończywszy), co wręcz nasila uczucia złości, strachu, nieprzystosowania, odrzucenia i porażki zarówno u nich samych, jak i ich opiekunów. Kontakty towarzyskie mogą ulec ograniczeniu ze względu na niechęć dziecka z Zespołem Aspergera do włączenia się w zabawy dzieci dalszej rodziny i znajomych oraz konieczność ciągłego wyjaśniania lub przeproszania za nietypowe zachowania potomka. Rozmowy dorosłych mogą być przerywane przez dziecko zadające pytania lub opowiadające o swoich zainteresowaniach. Sytuacja rodziców staje się trudna, gdyż tylko niewiele osób oferuje im szczerze wsparcie. Zachowania, które były jeszcze akceptowane u małego dziecka, zaczynają być podstawą krytycznej oceny u nastolatka. Poza tym rodzicom trudno jest ocenić, które z tych zachowań są typowe dla okresu dojrzewania lub są wynikiem ich wychowania, a które są objawami ZA.

Matka spotkała się z pedagogiem – specjalistą zajmującym się pomocą dzieciom z autyzmem, który zaproponował zastosowanie ekogramu. Najpierw narysował koło a w nim schemat przedstawiający strukturę rodziny.

Matka zwierzyła się, że przeżywa frustrację w związku z zachowaniami syna. Pogorszyły się bowiem jego wyniki w nauce, a odrabianie lekcji trwa do późnych godzin wieczornych. Adam, jeszcze niedawno bardzo lubił się uczyć, teraz najchętniej przesiadywałby przed komputerem.

---

<sup>10</sup> J. Harpur, M. Lawlor, M. Fitzgerald, *Interwencje społeczne dla nastolatków z Zespołem Aspergera*, Warszawa 2012, s. 8.

Nie uprawia żadnego sportu, trudno namówić go chociażby na spacer, czego efektem są nasilone stereotypy (kołysze się, chodzi w koło po pokoju, stuka w różne przedmioty), co drażni jego matkę. Chłopiec nie włącza się też w prace na rzecz domu i rodziny, jest mało samodzielny jeśli chodzi o czynności samoobsługowe. W gimnazjum jest też często obiektem drwin wśród kolegów. Matka czuje się tym wszystkim zmęczona, próbowała stosować metody znane z wcześniejszych etapów pracy z synem (system punktowy), ale bez większych rezultatów. Pedagog naniósł na schemat linię obrazującą napiętą relację pomiędzy matką a synem.

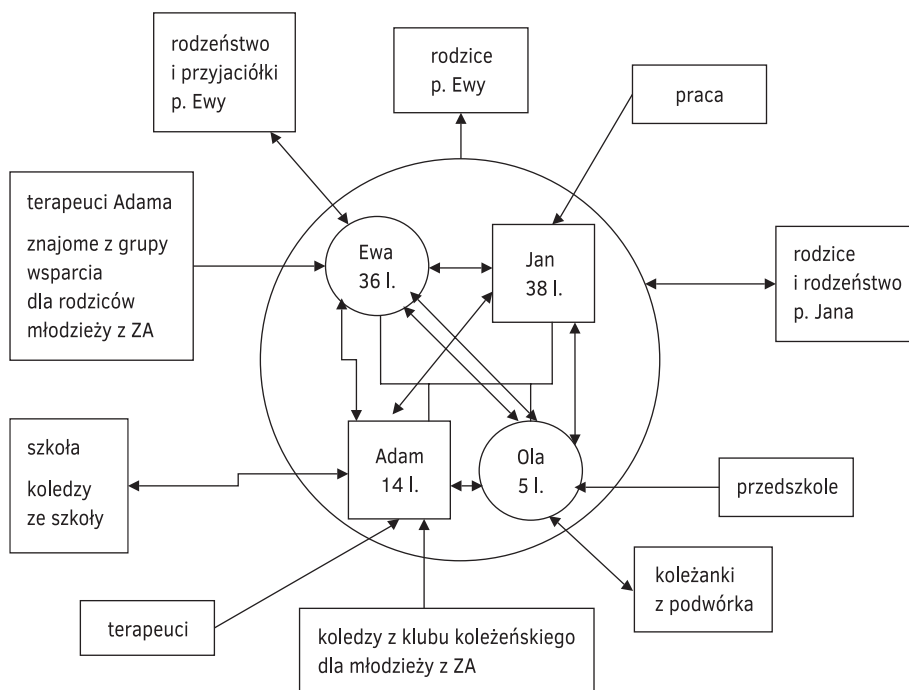
Zapytał, kto jest dla niej wsparciem w tej sytuacji (i oznaczyła to na ekomapie). Pani Ewa stwierdziła, że mąż, który okazjonalnie spędza z Adamem czas: wspólnie majsterkują i jeżdżą na basen. Poza tym córeczka Ola, która jest słodkim, dobrze rozwijającym się dzieckiem, i której wychowanie przynosi pani Ewie dużo satysfakcji. Wsparciem dla całej rodziny są, mieszkający na wsi, rodzice i rodzeństwo męża, u których Adam i cała rodzina chętnie spędzają wolny czas. Na wsi, z dziadkiem, ojcem i stryjem Adam chętnie wykonuje prace techniczne i gospodarskie, a po powrocie do domu wydaje się wyciszony. Biorąc pod uwagę własną rodzinę pochodzenia, pani Ewa może korzystać ze wsparcia emocjonalnego swojej siostry. Jej rodzice są starszymi osobami, mieszkają w sąsiednim domu przy tej samej ulicy, co rodzina Malinowskich i to już raczej oni wymagają pomocy. Pani Ewa ma też dwie przyjaciółki, mające dzieci w podobnym wieku, z którymi, o ile czas pozwala, spotyka się na kawie lub rozmawia przez telefon. Dzięki tym rozmowom Pani Ewa może dowiedzieć się, które z zachowań są wspólne dla jej syna i dzieci znajomych, czyli typowe dla nastolatków.

Wszystkie te źródła wsparcia zostały naniesione na ekogram. Strzałkami oznaczono kierunki przepływu zasobów. Aby wesprzeć panią Ewę pedagog podsumował wywiad, wskazując siły tkwiące w klientce i jej otoczeniu.

Na koniec zaproponował rodzinie udział w „Klubie Koleżeńskim”, który współprowadzi. „Klub Koleżeński” ma charakter grupy samopomocy, gdzie każda z osób, zarówno dzieci, jak i ich rodzice, mogą w bezpiecznym środowisku, które funkcjonuje według jasnych zasad, znaleźć bliską im osobę, poprawić umiejętności radzenia sobie w codziennych sytuacjach oraz wymienić się doświadczeniami. Członkowie grupy mogą opowiedzieć o trudnościach, które udało im się pokonać, aby w ten sposób dodać innym otuchy i podzielić się pomysłem na rozwiązanie. Młodzi też ma ponadto okazję doświadczyć, że są również inne osoby, zarówno chłopcy, jak i dziewczęta, które myślą, czują i zachowują się podobnie jak

oni. Spotkania Klubu mają być czasem odpoczynku, wspólnej zabawy, poznawania się, miłego spotkania. Wzmacnianie kompetencji społecznych oraz nabieranie *społecznej* pewności siebie ma „dziać się” jakby przy okazji. Równolegle do zajęć młodzieży odbywają się spotkania dla rodziców. Tematyka zajęć z rodzicami również wynika z ich potrzeb i koncentruje się na poszukiwaniu sposobów usamodzielnienia dzieci z Zespołem Aspergera, rozwiązań dla różnych trudności dnia codziennego oraz poznaniu uprawnień do edukacji i pomocy społecznej<sup>11</sup>. Pani Ewa wyraziła zgodę i zaczęła z synem aktywnie uczestniczyć w zajęciach.

Rys. 2. Ekogram rodziny Malinowskich



Legenda:

Relacje prawidłowe, przepływ zasobów w 1 stronę →

Relacje prawidłowe bardzo silne, przepływ zasobów w 2 strony ↔

Relacje konfliktowe ↯

Data sporządzenia: 11.02.2016 r.

<sup>11</sup> A. Banasiak, I. Krasiejko, *Klub Koleżeński dla młodzieży z autyzmem wysokofunkcjonującym i Zespołem Aspergera i jej rodzin jako forma przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu*, [w:] Szluz B. (red.), *Wielowymiarowość wykluczenia społecznego. Diagnoza i profilaktyka*, Wyd. Spektrum Wychod, Spisska Nova Ves 2015, s. 149-153.

Wykorzystanie ekogramu umożliwiło pokazanie pani Ewie, że zarówno ona, jak i jej syn posiadają w środowisku zasoby, z których mogą w dalszym ciągu korzystać (pomoc męża, swojej i jego rodziny oraz przyjaciół), jak również uzupełnić je o nowe możliwości („Klub Koleżeński”). Właściwe ich wykorzystanie pozwoli odciążyć panią Ewę w opiece nad Adamem, a jemu dostarczy atrakcyjne sposoby spędzania czasu wolnego. Rozmowy z przyjaciółkami i innymi matkami dzieci z ZA w Klubie Koleżeńskim pomogą pani Ewie i jej mężowi rozdzielić symptomy charakterystyczne dla okresu dojrzewania od typowych dla nastolatka z Zespołem Aspergera i adekwatnie na nie reagować, co ułatwi Adamowi sprawniejsze funkcjonowanie.

Ekogram może być wykorzystany również w pracy z innymi kategoriami klientów. Dobrze sprawdza się w metodycznym działaniu z rodzinami z dziećmi, z osobami z niepełnosprawnością lub w sytuacji bezdomności. Dzięki temu można znaleźć członków dalszej rodziny, znajomych, lokalne organizacje pozarządowe zajmujące się określoną problematyką, które mogą być źródłem zasobów dla danej osoby potrzebującej wsparcia społecznego.

## Bibliografia

- Banasiak A., Krasiejko I., *Klub Koleżeński dla młodzieży z autyzmem wysokofunkcjonującym i Zespołem Aspergera i jej rodzin jako forma przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu*, [w:] Szluz B. (red.), *Wielowymiarowość wykluczenia społecznego. Diagnoza i profilaktyka*, Wyd. Spektrum Wychod, Spisska Nova Ves 2015.
- Bronfenbrenner U., *The ecology of human development experiments by nature and design*, Harvard University Press, Cambridge 1979.
- Bronfenbrenner U., *Toward an experimental ecology of human development*. „American Psychologist”, 1977, nr 32.
- Caselman T., Hilli K., *Praca terapeutyczna z rodzinami*, Wyd. CRZS, Warszawa 2014.
- Ciczowska-Giedziun M., *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną*, Wyd. Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2015, w druku.
- Garvin Ch. D., Seabury B. A., *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, Tom 1, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice 1998.
- Harpur J., Lawlor M., Fitzgerald M., *Interwencje społeczne dla nastolatków z Zespołem Aspergera*, Warszawa 2012.
- Kennedy V., *Ecomaps*, „MAI Review”, 2010, nr 3.
- Przeperski J., *Konferencja Grupy Rodzinnej – nowa metoda pomocy rodzinie*, „Gazeta Samorządu i Administracji” 2007, nr 14.
- Przeperski J., *Konferencja Grupy Rodzinnej w teorii i praktyce pracy socjalnej z rodziną*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2015.
- Raław M., *Zmiany w pracy socjalnej z rodziną – w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją*, [w:] Rymśa M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Ray, R. A., Street, A. F., *Ecomapping: An innovative research tool for nurses*, „Journal of Advanced Nursing”, 2005, nr 50 (5).
- Wódcz. K., *Jak pomagać bezdomnym? Uwagi na marginesie metody towarzyszenia*, [w:] Wiktor-ska-Święcka A. (red.), *Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością*, Oficyna Wyd. ATUT, Wrocław 2008.
- [www.smartdraw.com/ecomap/](http://www.smartdraw.com/ecomap/) (data dostępu: 22.02.2016 r.).



## Rozdział IX

Małgorzata Ciczowska-Giedziun

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

# Kulturogram jako narzędzie diagnozujące rodzinę o zróżnicowanych cechach kulturowych

## Wprowadzenie

Rozwijanie kompetencji kulturowych pracowników socjalnych jest jednym z kluczowych zadań w różnorodnym społeczeństwie XXI wieku. Jak pisze Doman Lum, praca socjalna w warunkach wielokulturowości ewoluowała w ciągu ostatnich lat od podejścia wrażliwego na etniczność, przez świadomość kulturowego zróżnicowania, po kompetencje kulturowe pracowników socjalnych<sup>1</sup>. Owe kompetencje w pracy społecznej pojmowane są jako zdolność do rozumienia różnych wymiarów kultury i uwzględnienia ich w działaniach z klientami w ich środowiskach. Kompetencje kulturowe określane są jako proces, który potrzebuje stałej uwagi profesjonalistów, ponieważ osiąganie biegłości kulturowej wiąże się z rozpoznawaniem własnego światopoglądu, założeń i przekonań o świecie, a także z próbą rozumienia, szanowania i akceptowania optyki innych osób<sup>2</sup>.

Choć kompetencje kulturowe są stosunkowo nową koncepcją w profesjonalnej pracy socjalnej, mają one dość długą tradycję w profesjach zajmujących się pomocą osobom o zróżnicowanych cechach kulturowych. W działalności socjalnej inspiracją do rozwijania tych kompetencji były doświadczenia z obszaru psychologii i poradnictwa, a konkretniej międzykulturowa terapia i poradnictwo. Koncepcje te obejmują trzy wymia-

---

<sup>1</sup> D. Lum, *Culturally competent practice: A framework for growth and action*, Wyd. Brooks/Cole, Pacific Grove 1999.

<sup>2</sup> Por. D. Lum, *Culturally competent practice...*, op. cit.; D. E. Hurdle, *Native Hawaiian Traditional Healing: Culturally Based Interventions for Social Work Practice*, „Social Work” 2002, nr 47 (2); P. Tedam, *Developing Cultural Competence*, [w:] A. Bartoli (red.), *Anti-racism in Social Work Practice. Critical Approaches to Social Work*, Critical Publishing Ltd, St Albans 2013.

ry mające znaczenie w procesie pomagania: rozpoznanie przez terapeutę/doradcę jego/jej wartości i przekonań wynikających ze zróżnicowania kulturowego, zrozumienie klientów ze względu na ich odmienne cechy kulturowe oraz rozwijanie odpowiednich strategii i technik działania w warunkach wielokulturowości<sup>3</sup>. Praca socjalna, korzystając z tej wiedzy, tworzy własne modele kompetencji kulturowych, w których określa cztery obszary: (1) osobista i profesjonalna świadomość kulturowa praktyka, poprzedzona oglądem własnego doświadczenia wynikającego z kontaktów z osobami z różnych kultur, (2) wiedza o zróżnicowanej kulturowo praktyce, a szczególnie o rasizmie, uprzedzeniach, stereotypach, dyskryminacji, (3) umiejętności w pracy z klientami o odmiennych cechach kulturowych, (4) rozwijanie krytycznego myślenia i uczenie się przez całe życie o różnorodnej kulturowo praktyce<sup>4</sup>.

Kompetencje kulturowe niezbędne są również w diagnozowaniu osób/rodzin charakteryzujących się odmiennościami na różnym polu, np. inna rasa, pochodzenie etniczne, płeć, status socjoekonomiczny, orientacja seksualna, niepełnosprawność, wiek, a nawet wartości osobiste. Przydatnym narzędziem do rozpoznania sytuacji osób lub rodzin o zróżnicowanych cechach kulturowych jest kulturogram (ang. *culturagram*).

### **Kulturogram w diagnozie rodziny o zróżnicowanych cechach kulturowych**

Kulturogram zawiera w sobie elementy genogramu (określa relacje w rodzinie) i ekogramu (rozpoznaje relacje rodziny i środowiska), jednakże przede wszystkim kreśli różne obszary życia rodziny, w których znaczenie ma podłoże społeczno-kulturowe<sup>5</sup>. Pierwszy wzór kulturogramu powstał na początku lat 90-tych poprzedniego wieku, a jego twórczynią była Elaine Congress<sup>6</sup>. W oparciu o dziesięć obszarów diagnozy określonych w kulturogramie, rozpoznaje się wpływ wartości kulturowych, przekonań i praktyk na funkcjonowanie rodziny oraz na tej podstawie wybiera się odpowiednie sposoby pracy<sup>7</sup>. Do obszarów tych zalicza się (zobacz rysunek nr 1):

<sup>3</sup> D. E. Hurdle, *Native Hawaiian Traditional Healing...*, op. cit.

<sup>4</sup> D. Lum, *Culturally competent practice...*, op. cit.

<sup>5</sup> K. Morgaine, M. Capous-Desyllas, *Anti-Oppressive Social Work Practice: Putting Theory Into Action*, SAGE Publications, Thousand Oaks, California 2014.

<sup>6</sup> E. P. Congress, *The use of culturagrams to assess and empower culturally diverse families*, „Families in Society” 1994, nr 75.

<sup>7</sup> P. Brownell, *The Application of the Culturagram in Cross-Cultural Practice with Elder Abuse Victims*, „Journal of Elder Abuse & Neglect” 1997, nr 9.

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

Informacje o pierwszych pięciu obszarach zawartych w kulturogramie mogą być uzupełnione w trakcie pierwszego spotkania z rodziną, natomiast pozostałe pięć jest zwykle rozpoznawane w trakcie kolejnych spotkań. Poniższe pytania mogą być pomocne w uzupełnianiu kulturogramu:

1. *Co było przyczyną przyjazdu do ... ? Dlaczego zdecydowaliście się Państwo opuścić swój kraj? Dlaczego przybyliście Państwo do ... ?*
2. *Jak długo mieszkacie Państwo w obecnym miejscu, w tej społeczności?*
3. *Czy macie Państwo wyjaśnioną sytuację prawną?*
4. *Ile mieliście lat, gdy przybyliście do ... ?*
5. *W jakim języku porozumiewacie się w domu, a w jakim poza domem?*
6. *Do jakiej grupy/klubu/organizacji przynależycie?*
7. *Kiedy jesteście chorzy, co robicie? Gdzie i do kogo zwracacie się po pomoc?*
8. *Jakiego rodzaju święta obchodzicie? Jak je celebrujecie?*
9. *Jakie zdarzenia są stresujące dla rodziny?*
10. *Co sądzicie o edukacji? Czy każdy, kto jest zdolny do pracy powinien ją podejmować?*
11. *Czy członkowie rodziny są zadowoleni z istniejącego podziału zadań? Czy odczuwają jakąś presję w związku z tym podziałem? Jakie role i oczekiwania mają względem siebie, i jak się czują w związku z tymi rolami i oczekiwaniami?*

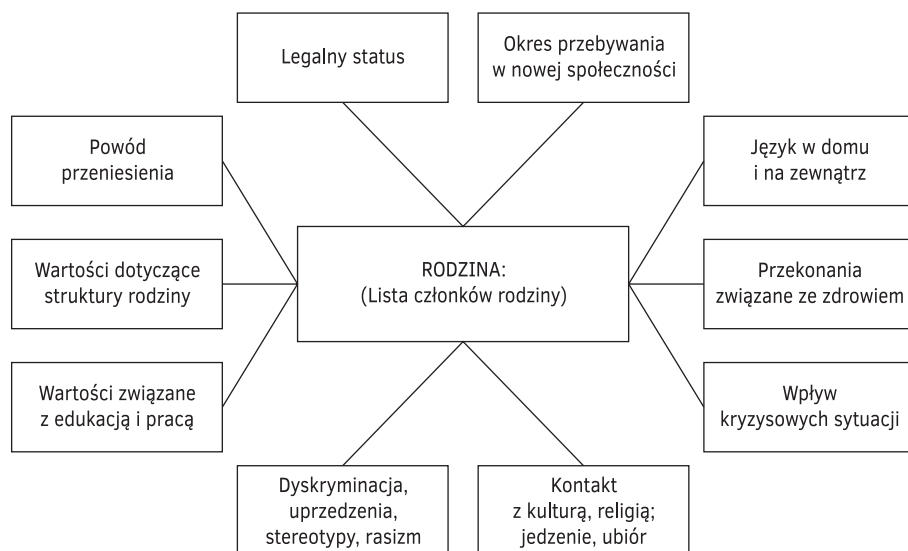
Rodziny powinny brać udział w uzupełnianiu kulturogramu, ponieważ gwarantuje to pozyskanie pogłębionych informacji o ich dzieciństwie, tradycjach, wzorcach postępowania i obyczajowości, a także

---

<sup>8</sup> E. P. Congress, W. W. Kung, *Using the Culturagram to Assess and Empower Culturally Diverse Families*, [w:] E. P. Congress, M. J. Gonzalez (red.), *Multicultural Perspective in Social Work Practice with Families*, Springer Publishing Company, New York 2013.

uzmysłowieniu im, że ich kultura jest ważna. Pracownik socjalny powinien być przy tym otwarty na wszystkie informacje w tej sferze oraz wystrzegać się osądzania i oceniania zebranych informacji. Kulturogram, jako narzędzie, jest przydatne zarówno w stosunku do rodzin, które właśnie zawitały do nowego kraju, jak i wobec tych, które przebywają już pewien czas w nowym miejscu zamieszkania<sup>9</sup>.

Rys. 1. Kulturogram



Źródło: E. P. Congress, W.W. Kung, *Using the Culturagram to Assess and Empower Culturally Diverse Families*, [w:] E. P. Congress, M. J. Gonzalez (red.), *Multicultural Perspective in Social Work Practice with Families*, Springer Publishing Company, New York 2013, s. 3.

Rodziny najczęściej migrują obecnie z powodów ekonomicznych, wynikających z wysokiej stopy bezrobocia, braku możliwości zatrudnienia w swoim zawodzie, czy złej sytuacji mieszkaniowej w ojczystym kraju. W takich okolicznościach zmiana miejsca zamieszkania jest dobrowolna i służy poprawie jakości życia. Czasem jednak opuszczenie kraju jest spowodowane czynnikami społeczno-politycznymi (dyskryminowanie mniejszości narodowych, zbrojne konflikty, ograniczenie podstawowych praw człowieka, rozczarowania i frustracje związane z kształtowaniem się nowego ustroju, niebezpieczeństwo autorytarnej dyktatury, zamachu stanu lub wojny domowej), demograficznymi (wysoki przyrost naturalny, przeludnienie wsi, nadwyżki młodych ludzi w wieku produkcyjnym),

<sup>9</sup> E. P. Congress, *The use of culturagrams to assess and empower culturally diverse families...*, *op. cit.*

czy historycznymi (brak skupisk narodowościowych w danym państwie, instytucji kulturalnych, oświatowych i religijnych danej grupy imigrantów). W tych wypadkach migracje mają często charakter przymusowy<sup>10</sup>. Znając rzeczywisty powód przesiedlenia się rodziny pracownik socjalny może lepiej rozumieć jej obecną sytuację.

W Polsce każde podanie cudzoziemca, który ubiega się o udzielenie ochrony międzynarodowej, rozpatruje się jako wniosek o nadanie statusu uchodźcy. Regulują to dwa akty prawne: Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (z późniejszymi zmianami) oraz Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (z późniejszymi zmianami)<sup>11</sup>. Po 1992 roku wnioski o status uchodźcy składali przedstawiciele różnych krajów, np. w latach 1996-1999 o taki status występowało około 3300 osób rocznie, najczęściej z Afganistanu, Armenii, Iraku, czy Sri Lanki. W 2000 roku najliczniejszą grupą osób proszących o azyl byli cudzoziemcy z Rosji, deklarujący najczęściej narodowość czeczeńską. Tendencja ta utrzymuje się do dzisiaj<sup>12</sup>, choć obecnie znacząco rośnie też udział cudzoziemców ubiegających się o status uchodźcy pochodzących z Ukrainy (w 2014 roku – 34% ogólnej liczby ubiegających się o nadanie tego statusu, a w 2015 roku – 19%), co daje im drugie miejsce, za Rosją. Osoby te mają narodowość ukraińską (około 79%) oraz rosyjską (około 12%), tatarską, ormiańską, koreańską, grecką, gruzińską, polską, żydowską, kazachską. Większość z nich jako wyznanie wymienia religie chrześcijańskie (prawosławie, protestantyzm, grekokatolicyzm, katolicyzm) lub islam (5%)<sup>13</sup>.

Okres przebywania w nowej społeczności może być inny dla każdego członka rodziny. Zwykle ci, którzy przybyli szybciej, są bardziej zasymilowani niż pozostali jej członkowie. Lepiej też orientują się w zagadnieniach związanych z prawem, wartościami, czy stylem życia społeczności lokalnej. Praktycy pracujący z rodziną powinni w swoich działaniach uwzględnić tę kwestię<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> W. Danilewicz, *Dziecko w rodzinie rozłącznej*, [w:] J. Izdebska (red.), *Dziecko w rodzinie i w środowisku rówieśniczym: wybrane zagadnienia i źródła z pedagogiki społecznej*, Wydawnictwo Trans Humana, Białystok 2003.

<sup>11</sup> Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach, Dz. U. 2003 Nr 128 poz. 1175 ze zmianami.

<sup>12</sup> N. Rafalik, *Cudzoziemcy ubiegający się o nadanie statusu uchodźcy w Polsce – teoria a rzeczywistość (praktyka) (stan prawny na dzień 31 grudnia 2011 r.)*, Ośrodek Badań nad Migracjami, Warszawa 2012.

<sup>13</sup> *Raport na temat obywateli Ukrainy (wg stanu na dzień 14 lutego 2016 r.)*, [www.udsc.gov.pl](http://www.udsc.gov.pl) (data dostępu: 20.02.2016 r.).

<sup>14</sup> E. P. Congress, *The use of culturagrams to assess and empower culturally diverse families...*, op. cit.

Rodziny w domu często używają mowy ojczystej, tylko na zewnątrz posługując się językiem obowiązującym w kraju pobytu. Dzieci zwykle szybciej przyswajają nowy język, bo ułatwia im on funkcjonowanie w szkole, w grupie rówieśniczej, czy w środowisku. Czasem powoduje to konflikty rodzinne, gdy rodzice rozmawiają „starym” językiem, a dzieci wolą komunikować się w „nowym”. Zdarza się, że dzieci występują w roli tłumaczy, a czasem, gdy trzeba coś załatwić na zewnątrz, przejmują rolę przywódcze. W rodzinach o wyraźnej hierarchii generacyjnej może to być również źródłem konfliktów. Dwujęzyczny profesjonalista podejmujący pracę z rodziną musi zdecydować, w których momentach wykorzystywać dany język. Tam, gdzie dzieci znają język ojczysty, ale nie chcą się nim posługiwać, może być wskazane, aby praktyk rozmawiał właśnie w tym języku, dając wyraz szacunku kierowanego w stronę rodziców. Jeśli nie ma możliwości pracy z rodziną w jej języku ojczystym, ważne jest, aby np. osoba z rodziny, która tłumaczy rozmowę, nie unikała czy zatajała ważnych informacji. Jeśli do rozmowy zaprosimy zewnętrznego tłumacza, warto porozmawiać się z nim/nią przed wizytą u rodziny, aby mieć pewność, że podstawowe założenia spotkania są dobrze zrozumiane.

Przekonania związane ze zdrowiem, chorobami oraz leczeniem są różne w zależności od kultury, z której wywodzi się rodzina. Przekonania kulturowe wpływają na sposób postrzegania przez klientów etiologii choroby, interpretacji objawów i sposobów leczenia oraz korzystania z profilaktyki.

Imigranci mogą doświadczać sytuacji kryzysowych, czy traumatycznych w swoich ojczyznach. Często te urazy mogą niekorzystnie wpływać na ich zdrowie psychiczne. Reakcja rodzin na te zdarzenia także zależy od przekonań i wartości kulturowych, np. w rodzinach, w których pozycja ojca jest bardzo silna, jego choroba lub śmierć może znacząco wpływać na funkcjonowanie rodziny. Innym przykładem jest utrata pracy w rodzinach, w których jest ona najwyższą wartością.

Każda rodzina ma swój szczególny kalendarz ważnych wydarzeń i świąt. Istotne jest, aby pracownik socjalny był zorientowany w kulturowym znaczeniu, jakie przypisuje ona tym zdarzeniom. Warto również zachęcać do celebrowania tych świąt i podtrzymywania tradycji, co także może wzmacniać ich poczucie tożsamości kulturowej. Rodziny mogą być również wspierane w tej sferze przez instytucje i organizacje (np. religijne) obecne w środowisku zamieszkania.

Niektóre rodziny migrujące doświadczały w kraju ojczystym dyskryminacji, co skłoniło je lub wręcz zmusiło do zmiany miejsca zamieszka-

nia. Dyskryminacje w kraju pochodzenia mają zwykle charakter społeczny lub polityczny. Z kolei, w kraju do którego przybyli, mogą stać się ofiarami dyskryminacji i rasistowskich działań ze względu na język, kulturę czy różnice rasowe. Aspekt ten został dodany do kulturogramu w 2008 roku, jako ważny obszar diagnozowania rodziny migrującej.

Każda rodzina ma swój własny unikalny system wartości dotyczący edukacji i pracy, na jego kształt wpływają również uwarunkowania kulturowe. Różnice społeczne i gospodarcze pomiędzy krajem pochodzenia a krajem pobytu mogą także być znaczące i silnie wpływać na podejście rodziny do tych kwestii.

Każda rodzina ma też swoją unikalną strukturę, swoje przekonania na temat relacji władzy, zasad, granic wewnętrznych i zewnętrznych, czy podziału na podsystemy. Prowadząc diagnozę profesjonalista musi rozpoznać wszystkie te kwestie, pamiętając jednocześnie o kontekście społeczno-kulturowym, charakteryzującym te rodziny. W niektórych z nich mogą obowiązywać odmienne przekonania na temat relacji między kobietami i mężczyznami, zwłaszcza w małżeństwie. Rodziny, w których dominującą rolę odgrywa mężczyzna, mogą odczuwać trudność w funkcjonowaniu w społeczeństwie, dla którego wartością są egalitarne relacje w rodzinie<sup>15</sup>. Diagnozując rodzinę należałoby zwrócić uwagę na takie kwestie jak: równe traktowanie, szacunek, partnerstwo w rodzinie, brak dominacji jednej ze stron. Warto, aby pracownik socjalny zachęcał pary do otwartej rozmowy o rolach wynikających z płci społeczno-kulturowej i oczekiwaniach wobec siebie. Kwestie, które mogą być istotne do przedyskutowania to: pieniądze, kontrola, równość, seks, dzielenie uczuć, wspólnie spędzany czas, prowadzenie domu, dyscyplina, opieka nad dzieckiem. Warto pamiętać, że dla niektórych rodzin ważne będzie zachowanie tradycyjnego podziału ról między jej członkami. Może to wynikać z religii czy kulturowych przekonań. Pracując z takimi rodzinami, pracownik socjalny nie powinien zmieniać jej przekonań. Jednakże ważne jest, aby był pewny, że wszyscy są zadowoleni z tej sytuacji i nikt nie jest do niczego zmuszany<sup>16</sup>.

Poniższy przypadek ilustruje, jak można zastosować kulturogram dla lepszego zrozumienia rodziny i jej niepowtarzalnego kontekstu społeczno-kulturowego.

---

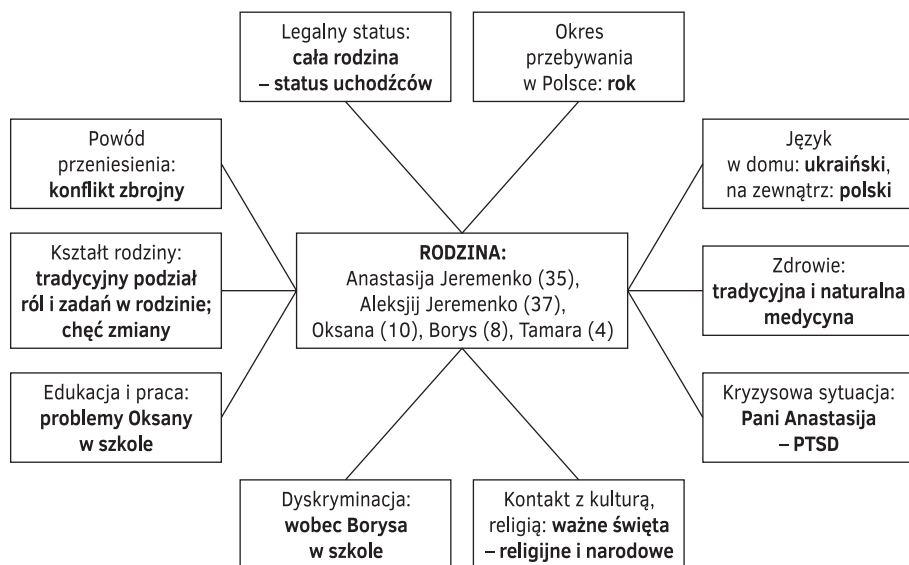
<sup>15</sup> E. P. Congress, W. W. Kung, *Using the Culturagram to Assess and Empower Culturally Diverse Families...*, *op. cit.*

<sup>16</sup> D. Collins, C. Jordan, H. Coleman, *An Introduction to family social work*, 3<sup>rd</sup> Ed., Brooks/Cole Ed., Belmont 2010.

## Opis przypadku

Rodzina Państwa Jeremenko składa się z małżonków: Anastasiji Jeremenko (35 lat, bezrobotna), Aleksjija Jeremenko (37 lat, pracuje jako pracownik budowlany) oraz trójki dzieci: Oksany Jeremenko (lat 10, uczennica szkoły podstawowej, kl. IV), Borysa Jeremenko (lat 8, uczeń szkoły podstawowej, kl. II) oraz Tamary Jeremenko (lat 4, przebywa z mamą w domu). Rodzina Państwa Jeremenko przybyła do Polski z Ukrainy (z Ługańska) rok temu. Po przyjeździe tymczasowe schronienie znaleźli w Ośrodku CARITAS w miejscowości X. Obecnie mieszkają w jednopokojowym mieszkaniu, otrzymanym od gminy Y. W związku z trudną sytuacją finansową zwrócili się po pomoc do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej. Podczas pierwszego spotkania pracownik socjalny, oprócz wywiadu środowiskowego, wykorzystał kulturogram, odnosząc się do pierwszych pięciu obszarów, a następnie w trakcie kolejnych spotkań uzupełniał dalsze jego punkty.

Rys. 2. Kulturogram Rodziny Jeremenko



Źródło: opracowanie własne

Powodem opuszczenia Ukrainy przez rodzinę były czynniki społeczno-polityczne wynikające z konfliktu zbrojnego. Decyzja o wyjeździe z ojczyzny była jedną z najtrudniejszych w życiu Państwa Jeremenko, jednak nie widzieli innej możliwości. Podkreślali, jak ciężko jest tam

mieszkać przy stałym zagrożeniu życia. Do tego dochodził brak pieniędzy i jedzenia. Migracja rodziny miała więc charakter przymusowy.

Rodzina po przybyciu ubiegała się o udzielenie ochrony międzynarodowej. Ich wniosek został rozpatrzony pozytywnie; nadano im status uchodźców na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 13 czerwca 2003 roku o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Rodzinie Jeremenków przyznano też prawo do świadczeń z pomocy społecznej na takich samych zasadach, jak obywatelom polskim. Mogą to być świadczenia o charakterze pieniężnym, na przykład: zasiłek stały, zasiłek okresowy lub celowy, czy też świadczenia niepieniężne obejmujące poradnictwo specjalistyczne, pracę socjalną, w tym psychologiczną i rodzinną, pomoc doraźną albo okresową, udzielenie schronienia, przyznanie niezbędnego ubrania, pomoc w formie usług opiekuńczych *etc.* Rodzina przebywa na terenie Polski od roku. Wszyscy członkowie rodziny przybyli w tym samym czasie.

W domu rodzina komunikuje się w języku ukraińskim. Poza domem posługuje się polskim. Najlepiej radzi z tym sobie dwójka starszych dzieci – Oksana i Borys oraz pan Aleksij. Wynika to z ich częstego kontaktu z językiem polskim w szkole i w pracy. Większe trudności ma pani Anastasija i Tamara. Obie przebywają w domu i mają ograniczony kontakt z językiem polskim. Choć z każdym tygodniem rozumieją coraz więcej (głównie dzięki oglądaniu polskiej telewizji) wciąż jeszcze mają kłopot z mówieniem w tym języku. Rozmowa z rodziną prowadzona była po polsku. Wypowiedzi Pani Anastasiji tłumaczył jej mąż.

Przekonania rodziny związane ze zdrowiem, chorobami oraz leczeniem nie różnią się zasadniczo od tych, które podzielają Polacy. Rodzina zwróciła jedynie uwagę na to, że w wypadku nieskomplikowanych schorzeń korzystają z medycyny naturalnej (ziołolecznictwo). Nie mają nic przeciwko działaniom profilaktycznym w postaci szczepień.

Rodzina Jeremenków doświadczyła w swoim kraju sytuacji kryzysowej, związanej z trudnym położeniem życiowym i szczególnym rodzajem stresu związanego z zagrożeniem ich zdrowia i życia. Najbardziej dotkliwie doświadczyła tego pani Anastasija. Przeżycia związane z konfliktem zbrojnym spowodowały uszczerbek w jej zdrowiu psychicznym. Po traumatycznych doświadczeniach zaczęła doświadczać silnych zaburzeń lękowych skutkujących niezdolnością do wykonywania codziennych czynności samoobsługowych, czy niemożnością podjęcia pracy. Pracownik socjalny, podejrzewając zaburzenia psychiczne związane z wydarzeniem krytycznym (ang. *posttraumatic stress disorder* PTSD), zaproponował jej terapię kryzysu<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> J. Grodecka, R. Kałucka, K. Sarzała, A. Żukiewicz, *Standard interwencji kryzysowej*, [www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SIK\\_2601.pdf](http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SIK_2601.pdf) (data dostępu: 21.02.2016 r.).

Podczas kolejnych spotkań pracownik socjalny wracał do nierozpoznanych jeszcze obszarów kulturogramu. Interesował się między innymi kalendarzem ważnych świąt i uroczystości w życiu rodziny. Jeremenkowie skwapliwie wymienili najistotniejsze dla nich – Boże Narodzenie i Wielkanoc, obchodzone według kalendarza juliańskiego. Podkreślili też znaczenie Małanki, obchodzonej 13 stycznia (odpowiednik naszego Sylwestra), podczas której organizuje się liczne zabawy taneczne nazywane „małankami” (nazwa pochodzi od św. Melanii – patronki tego dnia). Wymienili też przywitanie prawosławnego Nowego Roku (zwanego Startyj Nowyj Rik) i (19 stycznia) święto Chrztu Pańskiego (Jordan), czyli dzień święcenia wody. Wspomnieli przy tym o wigilii tego święta, zwanej Szczedryj Weczir, w którym obowiązuje ścisły post, a wieczorem tego dnia podawana jest zwyczajowa kolacja składającą się z kuttii, pierogów z serem i naleśników. W jej trakcie biesiadnicy śpiewają tzw. szczedriwki – tradycyjne radosne przyśpiewki o tematyce chrześcijańsko-ludowej. Oprócz świąt związanych z obrządkiem religijnym, za szczególnie dla nich ważne państwo Jeremenko wymienili jeszcze dwie rocznice narodowe: 28 czerwca – Dzień Konstytucji, upamiętniający rocznicę podpisania i przyjęcia Konstytucji Ukrainy w 1996 roku oraz 24 sierpnia – Dzień Niezależności Ukrainy (Ukraina proklamowała niepodległość w 1991 roku). W miejscowości Y, w której mieszkają, są jeszcze dwie rodziny, które przybyły do Polski, w podobnym co oni czasie, więc w ważne dni świąteczne spotykają się i razem celebrują te wydarzenia. W ich miejscowości jest także cerkiew prawosławna, w której wspólnie mogą uczestniczyć w obrządkach religijnych. W pobliskim mieście działa Oddział Związku Ukraińców w Polsce, do którego w najbliższym czasie zamierzają się zapisać.

Pracownika socjalnego interesowało również, czy rodzina doświadcza w naszym kraju zachowań dyskryminacyjnych. Z wymiany zdań wynikało, że takie sytuacje nie mają miejsca, a oni odczuwają duże wsparcie ze strony społeczności lokalnej (życzliwe rozmowy, pomoc rzeczowa, np. ubrania dla dzieci czy meble do mieszkania). Jednak obserwując ośmioletniego Borysa, pracownik socjalny dostrzegł niezadowolenie na twarzy chłopca. W dalszej rozmowie chłopiec przyznał, że bywają w szkole sytuacje, kiedy koledzy dokuczają mu ze względu na sposób mówienia i charakterystyczny akcent. Pracownik socjalny odnotował ten problem, żeby uwzględnić jego rozwiązanie w planie pomocy rodzinie.

Edukacja dzieci i praca są ważnymi wartościami w życiu rodziny państwa Jeremenko. Rodzicom zależy, aby dzieci uczęszczały do szkoły i uzyskiwały dobre wyniki w nauce. Borys nie ma na razie z tym pro-

blemów, ale u Oksany pojawiły się pierwsze trudności w takich przedmiotach jak historia i przyroda. Ten problem także został zapisany, by znaleźć miejsce w układanym planie pracy z rodziną.

Ostatnim elementem kulturogramu było poznanie podziału ról w rodzinie, rozkładu obowiązków domowych, relacji między członkami rodziny i spraw związanych z opieką nad dziećmi. Rodzinę państwa Jeremenko charakteryzuje tradycyjny podział zadań domowych i tych dotyczących pieczy nad dziećmi. Wynika on nie tyle z przekonań religijnych czy kulturowych rodziny, ale z położenia, w jakim się znalazła. Pan Aleksij często pracuje dłużej niż osiem godzin dziennie i wprowadzie jego bliscy akceptują czasowo taką sytuację, ale w najbliższej perspektywie chcieliby jej odmiany. Docelowo – oboje małżonkowie chcieliby pracować zawodowo i móc w równej mierze angażować się w życie domowe i rodzinne (patrz rozdział o podejściu feministycznym). Przeszkodę w urzeczywistnieniu takiego zamierzenia stanowi sytuacja zdrowotna pani Anastasiji.

## **Zakończenie**

Powyższy kulturogram pomógł pracownikowi socjalnemu nie tylko poznać i zrozumieć rodzinę oraz jej kulturę, ale także dopasować sposób pracy do jej potrzeb. Przy diagnozie sytuacji państwa Jeremenko ważne było zrozumienie nie tylko ich obecnego położenia, ale również psychicznych konsekwencji wydarzeń, które przeżyli w swojej ojczyźnie. Ułatwił także poznanie charakteru kultury rodziny oraz jej stosunku do takich wartości, jak zdrowie, edukacja, praca, wizja rodziny *etc.*

Podsumowując, kulturogram umożliwił pracownikowi socjalnemu:

- zrozumienie złożoności kultury i jej wpływu na życie rodzinne,
- zastosowanie zindywidualizowanego podejścia do rodziny, unikając generalizacji wynikającej z ogólnej wiedzy dotyczącej tej grupy,
- wykazanie się wrażliwością na codzienne doświadczenia rodziny o odmiennych cechach kulturowych,
- wykorzystanie zróżnicowane podejścia diagnostycznego do każdego członka rodziny,
- włączenie rodziny do procesu diagnozy dla uświadomienia uwarunkowań społeczno-kulturowy, które jej dotyczą,
- odkrycie specyficznych obszarów do podejmowania w dalszej pracy.

Kulturogram, wykorzystywany w rozpoznaniu kulturowego komponentu praktyki, może mieć zastosowanie nie tylko w pracy z rodzinami o odmiennych cechach kulturowych, ale również z kobietami doświadczającymi przemocy, czy osobami starszymi.

## Bibliografia

- Brownell P., *The Application of the Culturagram in Cross-Cultural Practice with Elder Abuse Victims*, „Journal of Elder Abuse & Neglect” 1997, nr 9.
- Collins D., Jordan C., Coleman H., *An Introduction to family social work*, 3<sup>rd</sup> Ed., Brooks/Cole Ed., Belmont 2010.
- Congress E. P., Kung W.W., *Using the Culturagram to Assess and Empower Culturally Diverse Families*, [w:] E. P. Congress, M. J. Gonzalez (red.), *Multicultural Perspective in Social Work Practice with Families*, Springer Publishing Company, New York 2013.
- Congress E. P., *The use of culturagrams to assess and empower culturally diverse families*, „Families in Society” 1994, nr 75.
- Danilewicz W., *Dziecko w rodzinie rozłącznej*, [w:] J. Izdebska (red.), *Dziecko w rodzinie i w środowisku rówieśniczym: wybrane zagadnienia i źródła z pedagogiki społecznej*, Wydawnictwo Trans Humana, Białystok 2003.
- Grodecka J., Kałucka R., Sarzała K., Żukiewicz A., *Standard interwencji kryzysowej*, [www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SIK\\_2601.pdf](http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SIK_2601.pdf) (data dostępu: 21.02.2016).
- Hurdle D.E., *Native Hawaiian Traditional Healing: Culturally Based Interventions for Social Work Practice*, „Social Work” 2002, nr 47 (2).
- Lum D., *Culturally competent practice: A framework for growth and action*, Brooks/Cole, Pacific Grove 1999.
- Morgaine K., Capous-Desyllas M., *Anti-Oppressive Social Work Practice: Putting Theory Into Action*, SAGE Publications, Thousand Oaks, California 2014.
- Rafalik N., *Cudzoziemcy ubiegający się o nadanie statusu uchodźcy w Polsce – teoria a rzeczywistość (praktyka) (stan prawny na dzień 31 grudnia 2011 r.)*, Ośrodek Badań nad Migracjami, Warszawa 2012.
- Raport na temat obywateli Ukrainy (wg stanu na dzień 14 lutego 2016 roku)*, [www.udsc.gov.pl](http://www.udsc.gov.pl) (data dostępu: 20.02.2016).
- Tedam P., *Developing Cultural Competence*, [w:] A. Bartoli (red.), *Anti-racism in Social Work Practice. Critical Approaches to Social Work*, Critical Publishing Ltd, St Albans 2013.
- Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach, Dz. U. 2003 Nr 128 poz. 1175 ze zmianami.
- Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Dz. U. 2003 Nr 128 poz. 1175 ze zmianami.

## Rozdział X

**Marta Łuczyńska**

Zakład Teorii i Metod Pracy Socjalnej  
IPSiR Uniwersytet Warszawski

**Bożena Wołoszyn**

Firma szkoleniowa PO\_MOST KNOWLEDGE & SKILLS  
Gabinet Usług Psychologiczno-Terapeutycznych w Warszawie

# Interwencja kryzysowa w pracy socjalnej

*Interwencja kryzysowa to interwencja na poziomie możliwie minimalnym, ale dążąca do osiągnięcia maksymalnego i optymalnego rezultatu. Winna ona skupiać się na sprawach jak najbardziej ograniczonych, jednakże jej cele powinny być wręcz rewolucyjne: zastąpić ślepe, złe namiętności oświeceniem i tolerancją, chaos i panikę poczuciem porządku i bezpieczeństwa, a rozpacz nadzieją.<sup>1</sup>*

Celem publikacji jest zaprezentowanie podstawowych zagadnień związanych z interwencją kryzysową w kontekście praktykowania pracy socjalnej. Będą się one koncentrować przede wszystkim na tym, czym jest interwencja kryzysowa i jak może zostać wykorzystana przez pracownika służb społecznych, mającego pierwszy kontakt z osobą doświadczającą kryzysu: z osobą doznającą przemocy, utraty, zagrożoną samobójstwem, zmagającą się ze skutkami klęsk żywiołowych.

Karen O'Hagen, autorka ważnej publikacji *Crisis Intervention in Social Work*<sup>2</sup>, formułuje trzy pytania, które nadal są aktualne, i na które warto szukać odpowiedzi dziś w Polsce: *Jak pracownicy socjalni radzą sobie w sytuacjach kryzysowych? Jak efektywne i sprawdzone są metody ich szkolenia? Jakie ramy teoretyczne i koncepcyjne określają ich działania praktyczne?*<sup>3</sup>

<sup>1</sup> J. Lishman, *Podręcznik teorii dla nauczycieli praktyki w pracy socjalnej*, Interart, Warszawa 1996, s. 202.

<sup>2</sup> K. O'Hagen, *Crisis Intervention in Social Work*, [w:] J. Lishman (red.), *Handbook of Theory for Practice Teachers in Social Work* Jessica Kingsley Publisher, London and Philadelphia 1991.

<sup>3</sup> J. Lishman, *Podręcznik teorii dla nauczycieli praktyki w pracy socjalnej*, Interart, Warszawa 1996.

Interwencja kryzysowa odnosi się, mniej lub bardziej bezpośrednio, do szeroko rozumianego kryzysu psychologicznego, którego konstytutywnym elementem jest stan zaburzenia równowagi psychicznej spowodowany konfrontacją człowieka z wydarzeniami krytycznymi.

„Kryzys – to stan powstający wtedy, gdy człowiek traci równowagę emocjonalną pod wpływem nieoczekiwanego i potencjalnie szkodliwego zdarzenia lub trudnego okresu przejściowego w toku rozwoju”<sup>4</sup>. „Kryzys jest odczuwaniem lub doświadczaniem wydarzenia bądź sytuacji jako trudności nie do zniesienia, wyczerpującej zasoby wytrzymałości i naruszającej mechanizmy radzenia sobie z trudnościami”<sup>5</sup>. „Kryzys jest to stan dezorganizacji, w którym wspomagany doświadczają frustracji w zakresie ważnych celów życiowych lub głębokich zaburzeń swojej linii życiowej i metod radzenia sobie ze stresem”<sup>6</sup>.

Ogólna teoria kryzysu opiera się na założeniu, że każdy człowiek jest wciąż stawiany przed nowymi problemami żywotnymi, z którymi najczęściej sobie radzi odwołując się do swoich wyuczonych strategii (*coping behaviour*). Kryzys dotyczy każdej osoby, jest zjawiskiem naturalnym, jednakże nigdy nie jest obojętny dla jednostki go doświadczającej. Nawiązując do współczesnych koncepcji psychologicznych Wanda Badura-Madej określa kryzys jako „przejściowy stan nierównowagi wewnętrznej, wywołany przez krytyczne wydarzenie bądź wydarzenia życiowe, wymagający istotnych zmian i rozstrzygnięć”<sup>7</sup>.

Glenys Parry<sup>8</sup> zaznacza, że nie ma uniwersalnej listy wydarzeń, które w znaczeniu obiektywnych zawsze i dla wszystkich, byłyby źródłem załamania i generowałyby pojawienie się kryzysowej sytuacji. Wskazuje natomiast na główne elementy kryzysu, którymi są: wystąpienie stresującego wydarzenia lub długotrwałego stresu, uczucia niepewności co do przyszłości oraz stanu napięcia wewnętrznego, utrzymującego się najczęściej od 2 do 6 tygodni. Dodatkowo wskazuje na: odczuwanie wydarzenia jako nieoczekiwanego oraz wymagającego zmiany dotychczasowych, rutynowych sposobów zachowania. Parry akcentuje również jako znaczące subiektywne doświadczanie cierpienia przez człowieka, wynikające z sytuacji, w jakiej się znalazł oraz przeżywanie i określanie jej w kategorii straty, zagrożenia lub wyzwania.

<sup>4</sup> B. F. Okun, *Skuteczna pomoc psychologiczna*, IPZ, Warszawa 2002, s. 253.

<sup>5</sup> R. K. James, B. E. Gilliland, *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*, PARPA, Wyd. Edukacyjne, Warszawa 2006, s. 26.

<sup>6</sup> L. M. Brammer, *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności*, PTP, Warszawa 1984, s. 145.

<sup>7</sup> W. Badura-Madej, *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, Interart, Warszawa 1996, s. 16.

<sup>8</sup> Za: C. Sutton, *Psychologia dla pracowników socjalnych*, GWP, 2004, s. 131.

Jeżeli wytworzy się istotny brak równowagi pomiędzy subiektywnym odczuwaniem problemu a szacowanymi możliwościami jego przezwyciężania, to dochodzi do kryzysu. Inaczej mówiąc pojawia się reakcja urazowa oraz trudności adaptacyjne. Kryzys jest to zatem *normalna* ludzka reakcja na niecodzienne, skrajnie urazowe doświadczenie.

Burl E. Gilliland i Richard K. James dokonując syntezy zaprezentowanych powyżej ujęć definicyjnych i związanych z nimi koncepcji teoretycznych, formułują następujące określenie kryzysu: Jest on „pewnym sposobem spostrzegania jakiegoś zdarzenia lub sytuacji jako niemożliwej do wytrzymania trudności, która przekracza zasoby i mechanizmy radzenia sobie osoby. (...) Dopóki osoba nie dozna uwolnienia, kryzys może spowodować poważne zburzenia funkcjonowania w obszarach, afektywnym, poznawczym i behawioralnym”<sup>9</sup>.

Problematyka kryzysów zajmuje w pracy socjalnej szczególnie ważne miejsce. Pracownicy socjalni, asystenci rodziny, specjaliści zatrudnieni w Centrum Interwencji Kryzysowej mają częsty kontakt z osobami doświadczającymi sytuacji opresji, traumy, kryzysów sytuacyjnych, normatywnych czy chronicznych. Interwencja kryzysowa jest „formą pomocy psychologicznej, polegającą na kontakcie terapeutycznym, skoncentrowanym na problemie wywołującym kryzys, czasowo ograniczonym, w którym dochodzi do konfrontacji osoby z kryzysem i do jego rozwiązania”<sup>10</sup>. „Interwencja kryzysowa jest to działanie doraźne, krótkoterminowe, zmierzające do udzielenia natychmiastowej pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej. Formy organizacyjne obejmują między innymi: telefony zaufania, zespoły interwencji kryzysowej, krótkotrwałą hospitalizację. Pomoc obejmuje okresową psychoterapię, farmakoterapię, wsparcie prawne, socjalne, materialne oraz ułatwianie kontaktów z innymi instytucjami”<sup>11</sup>.

W szerokim rozumieniu interwencja kryzysowa będzie odnosić się do wieloaspektowej działalności przebiegającej w obszarze psychologicznym, medycznym oraz środowiskowym funkcjonowania osoby doświadczającej kryzysu. W węższym rozumieniu, interwencja kryzysowa jest utożsamiana bądź z krótkoterminową psychoterapią, zogniskowaną wokół doświadczeń emocjonalnych osoby przeżywającej trudność, bądź z jedną z perspektyw teoretycznych klinicznej pracy socjalnej.

Podstawowymi celami interwencji kryzysowej, zdaniem Badury-Madej<sup>12</sup>, jest złagodzenie reakcji kryzysowej, przywrócenie klientowi

---

<sup>9</sup> K. James, B. E. Gilliland, *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*, op. cit., s. 26.

<sup>10</sup> W. Badura-Madej, *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, op. cit., s. 27.

<sup>11</sup> *Encyklopedyczny Słownik Psychiatrii*, PZWL, Warszawa 1986.

<sup>12</sup> W. Badura-Madej, *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, op. cit., s. 58.

równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie w życiu.

Interwencja kryzysowa jest podejściem o wyraźnie zarysowanej specyfice<sup>13</sup>:

- Powinna zostać podjęta jak najszybciej po wydarzeniu krytycznym.
- Jest skoncentrowana na konkretnych, ograniczonych w czasie celach. Uwagę skupia się na redukcji napięcia i konstruktywnym rozwiązaniu problemów.
- Obejmuje klaryfikację i trafną diagnozę źródeł stresu oraz znaczenia stresu dla klienta. Pomaga mu rozwinąć przystosowawcze mechanizmy rozwiązywania problemów, co pozwala przywrócić poziom funkcjonowania sprzed kryzysu.
- Jest zorientowana na rzeczywistość, koncentruje się na aktualnym problemie klienta związanym z kryzysem.
- Wykorzystuje się w niej istniejącą sieć relacji klienta z innymi osobami, aby zapewnić mu wsparcie oraz pomóc w wyborze i zastosowaniu efektywnych strategii radzenia sobie z trudnościami.
- Może być wstępem do dalszej terapii.

Pracownik socjalny, pracując z klientem interwencyjnie powinien uwzględniać opracowane przez Geralda Caplana czynniki sprzyjające radzeniu sobie przez człowieka z kryzysem<sup>14</sup>. Przede wszystkim należy do nich: aktywna eksploracja rzeczywistości i poszukiwanie informacji, wyrażanie pozytywnych i negatywnych emocji, aktywne inicjowanie pomocy ze strony innych, podział sytuacji problemowej na fragmenty i stopniowe ich rozwiązywanie, rozpoznawanie w sobie symptomów zmęczenia i dezorganizacji, co ułatwia utrzymanie integracji i kontroli nad codzienną aktywnością oraz sprawne radzenie sobie z uczuciami i problemami lub akceptowanie ich, gdy nie można ich zmienić. Za niesprzyjające czynniki Caplan uznał: zaprzeczenie istnieniu sytuacji problemowej, sądy życzeniowe, fantazje, brak aktywnej postawy, wspieranie negatywnych uczuć przez zaprzeczanie im lub ich projekcji i oskarżanie innych, ogólna dezorganizacja funkcjonowania – nie tylko pogorszenie funkcjonowania zawodowego, ale i ostre zaburzenia rytmu dobowego i nawyków dnia codziennego, poczucie przytłoczenia problemami i stereotypowe reagowanie na nie.

W literaturze poświęconej interwencji kryzysowej w pracy socjalnej<sup>15</sup> szczególne miejsce zajmuje poznawczy siedmioetapowy model interwencji opracowany przez Alberta R. Roberts'a<sup>16</sup>.

<sup>13</sup> B. F. Okun, *Skuteczna pomoc psychologiczna*, op. cit., s. 255; W. Badura-Madej, *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, op. cit., s. 58.

<sup>14</sup> Za: W. Badura-Madej, *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, op. cit., s. 26.

### **Etap 1: Dokonanie oceny kryzysu** (*Conduct a Crisis Assessment*)

Na tym wstępnym etapie pracownik socjalny powinien dokonać oceny ryzyka zagrożenia dla zdrowia czy życia klienta, związanego z doświadczaniem przez niego sytuacji kryzysowej. Ważna jest również diagnoza położenia socjalnego klienta, jego zasobów, dostępnych źródeł wsparcia. Celem jest zapewnienie mu bezpieczeństwa – zarówno psychicznego jak i fizycznego.

### **Etap 2: Nawiązanie kontaktu i tworzenie relacji z klientem**

(*Make Psychological Contact and Establish a Relationship*).

Etap ten zazwyczaj toczy się równocześnie z pierwszym. Jednak, gdy okoliczności wskazane przez klienta wskazują na zagrożenie jego życia, to priorytet stanowi zapewnienie mu bezpieczeństwa. Ten etap jest szczególnie istotny w interwencji kryzysowej, ponieważ ma ona charakter pomocy krótkotrwałej, a jej skuteczność może być związana z jakością ustanowionej relacji. Powinna ona w szczególności zawierać komponent etyczności, opierając się na szacunku dla klienta i akceptacji jego osoby. Do zadań interwenta należy wspieranie podopiecznego, dawanie mu nadziei na rozwiązanie jego problemów, aktywne i empatyczne słuchanie, ograniczanie do minimum kwestionowania jego słów i konfrontowanie go samego ze sobą, wskazywanie na nieścisłości w jego narracji. Relacja powinna być dla klienta bezpieczna, nieoceniająca, dostosowana do jego potrzeb, obniżająca poczucie lęku i po ludzku życzliwa.

### **Etap 3: Identyfikowanie wymiarów problemu klienta**

(*Identify the Dimensions of the Problem*).

Na tym etapie pracownik socjalny obserwuje klienta oraz zadaje mu pytania, które mają na celu lepsze zrozumienie jego problemu. Głównymi zadaniami interwenta jest zidentyfikowanie czynników poprzedzających kryzys, głównych objawów kryzysu występujących u klienta oraz dotychczasowych strategii radzenia sobie z innymi trudnymi sytuacjami w przeszłości. Towarzyszy temu koncentracja na perspektywie *tu i teraz* (w obszarze objawów kryzysu i problemów kryzysowych) oraz perspektywie najświeższej przeszłości, czyli okresu pomiędzy wydarzeniem krytycznym, a chwilą zgłoszenia się po pomoc.

<sup>15</sup> A. Dorfman, P. Meyer, M. L. Morgan. *Paradigms of Clinical Social Work*, vol. 3 *Emphasis on Diversity*, Brunner-Routledge, New York 2004.

<sup>16</sup> A. R. Roberts, *Bridging the past and present to the future of crisis intervention and crisis management*, [w:] A. R. Roberts (red.), *Crisis intervention handbook*, : Oxford University Press, New York 2005; A. R. Roberts, *An overview of crisis theory and crisis intervention*, [w:] W. A. R. Roberts (red.), *Crisis intervention handbook*, Oxford University Press, New York 2001; J. Piątek, *Radzenie sobie z kryzysem po interwencji kryzysowej*, maszynopis 2007 (praca doktorska), [http://dl.cm-uj.krakow.pl:8080/Content/969/Radzenie\\_sobie\\_z\\_kryzysem\\_po\\_interwencji\\_kryzysowej.pdf](http://dl.cm-uj.krakow.pl:8080/Content/969/Radzenie_sobie_z_kryzysem_po_interwencji_kryzysowej.pdf) (na 24.04.2016).

**Etap 4: Zachęcanie do eksploracji uczuć i emocji***(Encourage the Exploration of Feeling and Emotions).*

Podkreślając normalność występowania u klienta różnych, czasami skrajnych, emocji, interwent podejmuje działania zamierzające do stworzenia mu przestrzeni, w której mogłoby dojść do ich uwolnienia. Jeśli klient blokuje je i tłumi, profesjonalista, wykorzystując techniki aktywnego słuchania, wspiera go w ich ujawnieniu, tak by przykre przeżycia integrowały się z doświadczeniem odbiorcy pomocy, a nie oddzielały od niego.

??? chyba Ex...(?)

**Etap 5: Badanie i ocena przeszłych sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach***(Explore and Assess Past Coping Attempts).*

Interwencja ma na celu modyfikację nieskutecznych sposobów radzenia sobie przez klienta z trudną sytuacją, w jakiej się znalazł. Aby ta zmiana mogła nastąpić, do głównych zadań interwenta na tym etapie należy pomoc klientowi w analizie dotychczas stosowanych przez niego strategii rozwiązywania problemów, konfrontowanie go z nimi. W dalszej kolejności – w ich zmianie i uczeniu się konstruktywnych sposobów. W tej fazie szczególnie pomocne mogą być techniki bazujące na zasobach klienta i jego pozytywnych doświadczeniach w obszarze rozwiązywania trudnych sytuacji.

„Równie ważne staje się analizowanie wspólnie z klientem różnych rozwiązań jego problemów kryzysowych, ich konsekwencji i emocji, jakie w nim wywołują. Wielu klientów dysponuje pomysłami rozwiązań i od interwenta oczekuje tylko pomocy w ich adaptacyjnym sformułowaniu. Natomiast w przypadku klientów z niewielkimi zdolnościami introspekcji, interwent musi przejąć inicjatywę i zasugerować metody rozwiązań”<sup>17</sup>.

Niezwykle ważna w radzeniu sobie z kryzysem jest możliwość korzystania ze wsparcia społecznego. Jego źródłem mogą być zarówno naturalne, rodzinno-przyjacielskie relacje, jak również instytucje, działające w celu pomocy ludziom będącym w trudnej, czasami dramatycznej sytuacji życiowej.

**Etap 6: Tworzenie i poszukiwanie alternatywnych i konkretnych rozwiązań***(Generate and Explore Alternative and Specific Solutions).*

Pracownik socjalny, zorientowany poznawczo, pracuje z klientami nad zrozumieniem tego, jak wydarzenie krytyczne doprowadziło do kryzysu, przepracowując je tak, by klient był wyposażony w skuteczne, adaptacyjne sposoby radzenia sobie w przyszłości. „Wymaga to koncentracji

<sup>17</sup> J. Piątek, *Radzenie sobie z kryzysem po interwencji kryzysowej*, op. cit.

w czasie interwencji na: realistycznej percepcji zdarzenia, przeżywanego kryzysu i jego skutków oraz nadaniu im specyficznego znaczenia, zgodnego z przekonaniami, postawami i systemem wartości klienta”<sup>18</sup>.

**Etap 7: Opracowanie planu działania** (*Develop an Action Plan*).

Aby pomóc rodzinie/ klientowi w opracowaniu planu działania, pracownik socjalny przede wszystkim skupia się na odbudowaniu ich zdolności poznawczych, tak by:

- rozumieli co się wydarzyło, i co doprowadziło do pojawienia się sytuacji kryzysowej,
- rozumieli co znaczy dla nich sytuacja kryzysowa i jaki ma ona wpływ na ich wzajemne oczekiwania,
- potrafili zmodyfikować nierealistyczne oczekiwania względem siebie.

Przy tworzeniu planu działania uwzględnia się również możliwość, by klient potrafił w przyszłości – jeśli będzie kiedykolwiek potrzebował pomocy – skorzystać ze spotkania z pracownikiem socjalnym (*follow-up*).

Zaprezentowany powyżej model Roberta jest w Polsce mniej znany niż model interwencji kryzysowej R. K. Jamesa i B. E. Gillilanda<sup>19</sup>. Ten składa się z sześciu etapów, które zostaną poniżej schematycznie opisane.

Tabela 1. Sześćoetapowy model interwencji kryzysowej Richarda K. Jamesa, Burla E. Gillilanda

| WYSŁUCHIWANIE                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ETAP 1:</b><br>ZDEFINIOWANIE<br>PROBLEMU     | Pomocne przy definiowaniu problemów pojawiających się w kryzysie są podstawowe umiejętności słuchania, empatia, autentyczność i akceptacja lub pozytywny stosunek do klienta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| OKREŚLENIE<br>PROBLEMU<br>KRYZYSOWEGO           | Na tym etapie ważne jest, by interwent podjął wysiłek zrozumienia przeżywanego przez klienta problemu z jego punktu widzenia – jest to warunkiem skuteczności wszelkich dalszych procedur interwencyjnych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| OCENA STANU<br>KLIENTA<br>I ROZMIARU<br>KRYZYSU | W skład takiej oceny wchodzi:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• ustalenie charakteru kryzysu – czy kryzys ma charakter ostry czy chroniczny.</li> <li>• określenie stanu równowagi klienta, jego mobilności psychologicznej wyrażającej się jakością funkcjonowania w obszarach: poznawczym, afektywnym i behawioralnym</li> <li>• ocena poziomu zagrożenia w dwóch aspektach:<br/> 1. zagrożenie ze strony klienta dla niego samego lub dla jego otoczenia<br/> 2. zagrożenie dla klienta ze strony jego otoczenia.</li> </ul> |

<sup>18</sup> *Ibidem*.

<sup>19</sup> R. K. James, B. E. Gilliland, *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*, PARPA, Wyd. Edukacyjne, Warszawa 2006.

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BUDOWANIE<br>BEZPIECZNEGO<br>KONTAKTU<br>Z INTERWENTEM                                     | (tzw. pierwszy kontakt) wymaga uwzględnienia sytuacji emocjonalnego, a często także fizycznego zranienia osoby w kryzysie. W sytuacji interwencji kryzysowej ważne jest uwzględnienie wpływu różnych czynników na poczucie bezpieczeństwa klienta, a szczególnie zapewnienie mu odpowiednich warunków otoczenia w momencie spotkania. Ważne jest zachowanie interwenta (szacunek, nieinwazyjność, autentyczność, akceptacja, wysłuchanie, kredyt zaufania, unikanie ocen); budowanie klimatu dyskrecji i zaufania.                                                                                                                                                          |
| <b>ETAP 2:</b><br>ZAPEWNIENIE<br>BEZPIECZEŃSTWA                                            | Prowadzący interwencję przez cały okres jej trwania musi dbać przede wszystkim o bezpieczeństwo klienta (minimalizację fizycznych i psychicznych zagrożeń dla niego samego i innych osób).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ZAPEWNIENIE<br>KLIENTOWI<br>BEZPIECZEŃSTWA<br>W WYMIARZE<br>PSYCHOLOGICZNYM<br>I FIZYCZNYM | Podstawowym zadaniem na tym etapie jest szybka ocena poziomu zagrożenia, by interwent mógł podjąć kroki zabezpieczające klienta przed doznaniem krzywdy. Poczuciu bezpieczeństwa klienta służy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• umieszczenie go np. w hostelu,</li> <li>• zadbanie o jego bezpośrednie potrzeby,</li> <li>• komunikat słowny, że w miejscu, w którym się znalazł nie grozi mu żadne niebezpieczeństwo,</li> <li>• przyzwolenie na to, by wyrażał swoje emocje,</li> <li>• przyzwolenie na to, by mógł mówić o swoim problemie tak, jak go widzi i nie spotka się z lekceważeniem, bagatelizowaniem, moralizowaniem czy szybkimi radami.</li> </ul> |
| SEPARACJA<br>OD CZYNNIKÓW<br>URAZOWYCH                                                     | Podstawowym zadaniem jest odizolowanie od czynników stanowiących źródło zagrożeń: prawdopodobnych, bezpośrednich ataków (ze strony sprawcy), groźby wtórnej wiktymizacji (w wyniku reakcji otoczenia), bodźców sensorycznych zwiększających prawdopodobieństwo zaostrzenia reakcji urazowej (związanych z okolicznościami traumy).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ETAP 3:</b><br>WSPIERANIE                                                               | Na tym etapie interwencji pojawia się potrzeba uświadomienia klientowi, że dla prowadzącego interwencję jest osobą, na której mu zależy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| DOSTARCZENIE<br>WSPARCIA                                                                   | Dla udzielenia wsparcia niezbędne jest: <ul style="list-style-type: none"> <li>• spójny komunikat ze strony interwenta, że klient jest kimś, na kim mu zależy,</li> <li>• wypracowanie w sobie postawy akceptacji, szacunku, empatii – niezależnej od wzajemności lub jej braku po stronie klienta,</li> <li>• okazywanie zainteresowania, komunikowanie troski,</li> <li>• stwarzanie klientowi okazji do podejmowania niewielkich choćby decyzji („kawa lub herbata”), które mogą wspomóc odzyskiwanie poczucia szacunku do siebie, kontroli nad swoim życiem.</li> </ul>                                                                                                 |
| <b>DZIAŁANIE</b>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ETAP 4:</b><br>ROZWAŻANIE<br>MOŻLIWOŚCI                                                 | Etap ten odnosi się do dokonania przeglądu dostępnych klientowi właściwych wyborów.<br>Uwagę klienta można skierować na: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wsparcie,</li> <li>• sposoby radzenia sobie z trudnościami,</li> <li>• wzorce konstruktywnego i pozytywnego myślenia samego zainteresowanego – mogą ułatwić istotną modyfikację sposobu patrzenia na problem, jak też zmniejszyć poziom lęku i stresu.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRZEGLĄD I ANALIZA<br>MOŻLIWOŚCI<br>PORADZENIA SOBIE<br>Z KRYZYSEM | Jest to bardzo istotny krok, ponieważ wielu klientów sądzi, że nie istnieją żadne dobre wyjścia z ich sytuacji. Ważne jest dokonanie tej pracy we współpracy z nim. Powinny być proponowane do rozważenia tylko te pomysły, które mogą być realistyczne w określonej sytuacji klienta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| FORMUŁOWANIE<br>PROBLEMÓW ORAZ<br>USTALANIE ICH<br>HIERARCHII      | Etap ten polega na wysłuchaniu relacji klienta i dopytaniu o to, który problem powinien być rozwiązany w pierwszej kolejności. W tym momencie szczególnym walorem interwencji kryzysowej jest prawo interwenta do ingerencji w ustalanie hierarchii problemów.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ETAP 5:</b><br>UKŁADANIE PLANÓW                                 | Planowanie powinno odbywać się wspólnie z klientem – zapewnia mu to poczucie współautorstwa planu. O skuteczności planów decyduje posiadanie przez zainteresowanego poczucia siły, niezależności i szacunku do samego siebie. Wprowadzenie w życie planu klienta (a nie planu interwenta) ma na celu przywrócenie mu poczucia sprawstwa, kontroli nad własnym życiem oraz przeciwdziałą jego uzależnieniu się od innych osób. Osoba prowadząca angażuje się w planowanie przez klienta działań dających duże szanse na przywrócenie mu równowagi emocjonalnej. W takim planie należy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zidentyfikować osoby, grupy osób i inne źródła wsparcia, do których można go skierować po natychmiastową pomoc,</li> <li>• dostarczyć sposobów radzenia sobie z trudnościami – zaproponować coś konkretnego i pozytywnego, co klient może zrobić; skłonić go do zdecydowanych działań, których sens rozumie i akceptuje.</li> </ul> |
| SFORMUŁOWANIE<br>PLANÓW                                            | Plan powinien określać, co należy zrobić, jaki jest w tym udział klienta, co pozostaje w gestii interwenta. Ważne jest, by zaplanować pierwsze kroki tak, aby mogły posłużyć jako motywatory dla całego dalszego wysiłku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| PLANOWANIE<br>STRATEGII<br>UKIERUNKOWANEJ<br>NA PROBLEM            | Elementami tego etapu mogą być: <ul style="list-style-type: none"> <li>• inwentaryzacja zasobów klienta,</li> <li>• wzmacnianie i rozwijanie tych zasobów,</li> <li>• inwentaryzacja zasobów otoczenia,</li> <li>• angażowanie otoczenia („podwiązanie” do osób bliskich, życzliwych, bezpiecznie wspierających),</li> <li>• porady i konsultacje (planowanie strategii zmiany, powrotu do równowagi),</li> <li>• ochrona (przed niebezpieczeństwem, dalszymi urazowymi doświadczeniami),</li> <li>• kierowanie (łagodne, stanowcze kierowanie kontaktami klienta, sytuacjami, w których się znajduje),</li> <li>• łączenie (rekonstrukcje poczucia więzi, bliskości, solidarności),</li> <li>• doraźna pomoc (wspierająca obecność, opieka, współpraca),</li> <li>• organizowanie przyjaznego środowiska (aktywizacja, edukacja najbliższego otoczenia społecznego klienta),</li> <li>• rekonstrukcja z odreagowaniem (defusing, debriefing).</li> </ul>          |
| ETAP 6: UZYSKANIE<br>ZOBOWIĄZANIA<br>KLIENTA                       | Celem podejmowanych działań jest umożliwianie klientowi zaangażowania się, podjęcia zobowiązania do wykonania jednego lub kilku konkretnych, jasno określonych, pozytywnych i zaplanowanych czynności, mających na celu odzyskanie przez niego równowagi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Źródło: R. K. James, B. E. Gilliland, *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*, PARPA, Wyd. Edukacyjne, Warszawa 2006.

Interwencja kryzysowa wymaga od pracownika socjalnego uważności na każdym etapie ustrukturyzowanych działań<sup>20</sup>, zaczynając od naglego ustanawiania konstruktywnej relacji pomiędzy nim a klientem, wywoływaniem i zachęcaniem klienta do wyrażania bolesnych uczuć. Szczególne znaczenie ma ocena rodzaju kryzysu, jakiego doświadcza i stopnia jego zaawansowania, przy czym pracownik socjalny wyjątkową uwagę powinien wykazać przy szacowaniu stopnia zagrożenia zdrowia czy życia klienta. Ocena (*assessment*) osoby w kryzysie w aspektach: poznawczym, afektywnym i behawioralnym, jej zasobów oraz strategii radzenia sobie w trudnych sytuacjach powinna być szybka, ale dokładna i wystarczająca do skonstruowania planu interwencji.

Warto, aby strategie interwencyjne realizowane przez pracowników służb społecznych były możliwe do zaadoptowania z innych teorii praktyki socjalnej, ponieważ sama teoria kryzysu nie wykształciła specyficznych technik i narzędzi interwencji. Mogą ich zatem poszukiwać w obszarze teorii psychodynamicznej, behawioralno-poznawczej, humanistycznej, systemowej bądź innych, przynależnych nurtom postmodernistycznym<sup>21</sup>.

Zdaniem Katherine O'Hagen<sup>22</sup> kluczowe dla skuteczności działań interwencyjnych są kompetencje osób pomagających. Powinny one dotyczyć między innymi: standardów etycznych pracy interwenta, silnych, merytorycznych podstaw teoretycznych jego praktyki, samoświadomości i samopoznania w kontekście sytuacji kryzysowych oraz preferowanych przez niego zasad, technik, i umiejętności niezbędnych w działaniu.

\* \* \*

**Interwencja kryzysowa – opis pierwszego kontaktu pracownika socjalnego z klientką.** Jego celem jest dokonanie wstępnej diagnozy sytuacji kryzysowej, potencjalnego zagrożenia dla bezpieczeństwa oraz zmotywowanie klientki do współpracy ze specjalistą ds. przemocy

W prezentowanym poniżej zapisie pracy interwencyjnej z kobietą, która doświadczyła przemocy fizycznej ze strony męża, zastosowano scharakteryzowaną powyżej i znaną w Polsce metodę interwencji – **sześcioetapowy model interwencji kryzysowej** Richarda K. Jamesa, Burla E. Gillilanda<sup>23</sup>.

<sup>20</sup> J. Walsh, *Theories for Direct Social Work Practice*, chapter 13: *Crisis theory and Intervention*, CENGAGE Learning, Stanford 2013, s. 313.

<sup>21</sup> Ch. Beckett, *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, Wyd. APS, Warszawa 2010.

<sup>22</sup> K. O'Hagen, *Crisis Intervention in Social Work*, [w:] J. Lishman (red.), *Handbook of Theory for Practice Teachers in Social Work* Jessica Kingsley Publisher 1991.

<sup>23</sup> R. K. James, B. E. Gilliland, *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*, op. cit., s. 57-111.

Przykład, obrazujący pierwszy kontakt kobiety (po doświadczeniu aktu agresji ze strony męża) z pracownikiem socjalnym, dotyczy tylko wstępnej fazy interwencji kryzysowej tj. wysłuchania, na którą składają się trzy pierwsze jej etapy (Etap 1: Zdefiniowanie problemu, Etap 2: Zapewnienie bezpieczeństwa, Etap 3: Wspieranie). Podczas inicjalnego kontaktu z klientem, interwent realizuje przypisane tym etapom zadania, często równolegle czy naprzemiennie (przenikają się one wzajemnie). **Zapewnienie bezpieczeństwa klientowi, budowanie z nim bezpiecznej relacji i umiejętne jego wspieranie, towarzyszy wszystkim etapom interwencji kryzysowej.** Jest ono jednak szczególnie ważne przy pierwszej styczności, gdyż od niego zależeć może dalsza gotowość klienta do zaangażowania się w rozwiązanie trudnej dla siebie sytuacji kryzysowej. Następne etapy interwencji były realizowane przez specjalistę ds. przemocy w rodzinie.

Pierwsza kolumna zawiera transkrypcję fragmentów rozmowy pracownika socjalnego z kobietą, która po raz pierwszy przysłała do OPS, szukając pomocy w trudnej dla siebie sytuacji. W drugiej kolumnie znajdują się komentarze do rozmowy, przede wszystkim podkreślające sens i znaczenie działań podejmowanych przez pracownika socjalnego w korelacji do etapu interwencji i zasad jej udzielania. Trzecia kolumna zawiera odniesienia do teoretycznych ram interwencji kryzysowej w zaprezentowanym powyżej modelu. Szczególnie ważne wydaje się być zobrazowanie wzajemnego nachodzenia na siebie zadań interwenta przypisanych trzem pierwszym etapom interwencji oraz elastyczności w ich przechodzeniu i ponownym do nich powrocie.

#### OPIS PRZYPADKU

Kobieta lat 50, matka dwójki dzieci – dorosłej córki (22 lata, studentka) i syna z niepełnosprawnością intelektualną (14 lat). Pracuje jako księgowa w biurze księgowym. Zajmuje, wraz z mężem i niepełnosprawnym synem, dwupokojowe mieszkanie, córka mieszka oddzielnie. Mąż klientki od 6 miesięcy nie pracuje, został zwolniony z powodu redukcji etatów w zakładzie, w którym pracował 17 lat. Bezsukutecznie poszukuje zatrudnienia. Od około 3 miesięcy nadużywa alkoholu – pije prawie codziennie, wypija 7-9 puszek piwa lub pół litra wódki. Sytuacja materialna rodziny nie kwalifikuje jej do otrzymania finansowego wsparcia OPS, ale jest dość trudna<sup>24</sup>.

W poniższej tabeli opisany jest pierwszy kontakt pracownika socjalnego (PS) z klientką (K).

<sup>24</sup> Dane o sytuacji rodzinnej zostały uzyskane w trakcie dalszej współpracy Klientki ze Specjalistą ds. Przemocy.

| OPIS SPOTKANIA INTERWENCYJNEGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | KOMENTARZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ETAPY INTERWENCJI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Do pokoju pracowników socjalnych wchodzi kobieta w średnim wieku. Staje w drzwiach, rozgląda się. Jest zadbana, dobrze ubrana. Cichym głosem pyta: <i>Czy mogę z kimś porozmawiać?</i></p> <p><b>PS:</b> <i>W czym mogę Pani pomóc?</i></p> <p><b>K:</b> <i>Nie wiem czy dobrze trafiłam, sąsiadka podała mi ten adres... Trudno mi mówić tak przy wszystkich.</i></p> <p>PS dostrzeża na lewej części twarzy (policzek, okolice oczodołu) klientki sino-czerwone ślady, w tym zadrapania. Są one widoczne pomimo pokrycia ich make-up'em. Klientka osłania twarz ręką, podczas rozmowy często odwraca głowę.</p> <p><b>PS:</b> <i>Zapraszam do pokoju obok. Tam będziemy mogły swobodnie porozmawiać.</i></p> <p>Klientka idąc do innego pokoju porusza się powoli, rozgląda po korytarzu, zatrzymuje się, odwraca się do PS i prawie szepcząc pyta: <i>Czy tam będzie ktoś jeszcze, bo jakoś się niezręcznie czuję? Może nie powinienam tu ogóle przychodzić?</i></p> <p><b>PS:</b> <i>Idziemy do pokoju, w którym będziemy same. Postaram się, by podczas rozmowy nikt nam nie przeszkodził.</i></p> <p>W pokoju K siada, spuszcza głowę, spleta dłonie, nie nawiązuje kontaktu wzrokowego z pracownikiem.</p> <p><b>PS:</b> <i>Proszę powiedzieć, co panią tutaj sprowadza i w czym mogę pomóc? Na pani twarzy widzę zasinienia,</i></p> | <p>Tego typu zachowanie może zostać zinterpretowane, jako reakcja osoby, która znajduje się w trudnej sytuacji i poszukuje zewnętrznej, specjalistycznej pomocy lub może być przejawem niepewności wynikającym ze znalezienia się w nowym, nieznanym miejscu (Ośrodek Pomocy Społecznej). Oddzielenie faktów od ich interpretacji jest istotne z punktu widzenia rzetelnej oceny sytuacji/problemu klientki.</p> <p>W sytuacji przypuszczenia, że klientka została pobita lub doświadcza przemocy, pierwszym działaniem jest zapewnienie jej odpowiednich warunków do rozmowy (przede wszystkim brak obecności innych osób, dźwiękoszczelność pomieszczenia, wygodne miejsce do siedzenia).</p> <p>Na tym etapie zapewnia się klientce bezpieczeństwo w wymiarze psychicznym i fizycznym.</p> <p>To podstawowy warunek nawiązania nie tylko wstępnego kontaktu (poznanie i ocena sytuacji, udzielenie wsparcia), ale też gwarant otwartości i współdziałania ze strony klientki podczas całego procesu pomagania. Nawiązywanie relacji z klientką i stworzenie jej możliwości opisanie doświadczeń, trudnej sytuacji (zdefiniowanie jej z perspektywy punktu widzenia klientki)</p> | <p><b>WYSLUCHIWANIE</b></p> <p>ZDEFINIOWANIE PROBLEMU KLIENTA.</p> <p>DZIAŁANIE MAJĄCE NA CELU ZROZUMIENIE PRZEŻYWANEGO PRZEZ KLIENTA PROBLEMU Z JEGO PUNKTU WIDZENIA (zadanie z 1 etapu)</p> <p>Budowanie bezpiecznego kontaktu z klientem (tzw. pierwszego kontaktu) wymaga uwzględnienia całej szczególnej sytuacji emocjonalnego, a być może także fizycznego zranienia osoby w kryzysie.</p> <p>Szczególnie istotne stają się:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zadbanie o bezpieczne warunki; otoczenia w momencie spotkania;</li> <li>• zachowanie wyrażające szacunek do klienta i akceptację jego przeżyć;</li> <li>• stosowanie nieinwazyjnej komunikacji oraz umiejętności słuchania;</li> <li>• unikanie ocen i udzielania rad przed rozpoznaniem problemu;</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>zoczerwieniania, zadrapania. Myślę, że ktoś panią uderzył? Czy mam rację? Proszę opowiedzieć, co się stało?</p> <p><b>K:</b> Ssładka mi poradziła, że bym tu przyszła...</p> <p><b>PS:</b> A co się wydarzyło? Proszę mi o tym opowiedzieć.</p> <p><b>K:</b> Nie wierzę, że to się w ogóle wydarzyło i nie mogę dać sobie z tym rady. Mąż pierwszy raz podniósł na mnie rękę...</p> <p>Uderzył mnie... Był trochę podpiyty... On stracił pracę pół roku temu, strasznie to przeżył i do dzisiaj nie może się pozbierać... Zaczął płąć... Płię codziennie... Zdarzało się wcześniej, że podniósł na mnie głos czy na Adasia, czy powyzywał nas, ale nigdy mnie nie uderzył. Ani mnie, ani żadne z naszych dzieci. Właśnie, Adaś jest niepełnosprawny i jest trudnym dzieckiem... Może mąż i jego kiedyś uderzy... Nie wiem jak będzie...</p> <p>Klientka relacjonuje sytuację, której doświadczyła nie eksponując emocji, zdania są rwane, wypowiedzane po długich przerwach; klientka często zawiesza głos.</p> <p><b>PS:</b> Bardzo dobrze rozumiem, jak trudno jest pani uwierzyć w to, co się stało.</p> <p><b>K:</b> Tak... Nie potrafię w to uwierzyć... On był kiedyś inny. To wszystko przez to, że nie ma pracy. Całe życie pracował, nieźle zarabiał, zwolnił go i to nagle. I teraz ciągle mi wykrzykuje, że nie będzie na moim utrzymaniu, że ma tego dosyć, że nie pozwoli na to, by nim pomiatało.</p> <p>PS daje niewerbalne sygnały akceptacji i otuchy – kiwa głową, jest w kontakcie wzrokowym z Klientką, z uwagą słucha tego, co mówi, nie przerywa.</p> | <p>Prawdopodobnie klientka doświadcza sytuacji kryzysowej. Celem tej fazy jest uzyskanie przez PS jak największej liczby informacji pozwalających na rzetelną ocenę sytuacji, wstępną identyfikację zasobów klientki (jej psychosocjalne kompetencje, wsparcie ze strony najbliższych, przyjaciół) oraz wyodrębnienie obszarów wymagających zewnętrznej i ewentualnie specjalistycznej pomocy.</p> <p>Trudno ocenić, czy reakcje emocjonalne klientki wskazują na silny mechanizm zaprzeczania, czy są wyrazem próby uniknięcia zaangażowania się w rozwiązanie/ działanie w trudnej sytuacji. Być może są wyrazem naturalnego braku zaufania do PS.</p> <p>Klienci doświadczaający zachowań przemocowych tłumaczą sprawców, usprawiedliwiają ich zachowania. W tym momencie nie jest wskazane zaprzeczanie takim ocenom. Służy to zobaczeniu problemu z perspektywy osoby doświadczającej kryzysu.</p> <p>Udzielanie wsparcia poprzez okazywanie zainteresowania, zrozumienia i komunikowanie troski jest niezwykle ważne dla nawiązania kontaktu i dalszego udzielania wsparcia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• wprowadzenie klimatu dyskrecji i zaufania.</li> </ul> <p><b>ZDEFINIOWANIE PROBLEMU</b></p> <p><b>OKREŚLENIE PROBLEMU</b></p> <p><b>KRYZYSOWEGO OCENA STANU KLIENTA I ROZMIARU KRYZYSU</b> – zadanie z 1 etapu</p> <p>Ustalenie charakteru kryzysu – czy kryzys ma charakter ostry czy chroniczny?</p> <p>Określenie stanu równowagi klienta, jego mobilności psychologicznej wyrażającej się jakością funkcjonowania w obszarach: poznawczym, afektywnym i behawioralnym.</p> <p>Ocena stanu afektywnego funkcjonowania klienta (oznaki upośledzonego/ ograniczonego demonstrowania emocji, „bezemocjonalność”), czy zaburzonego, nieadekwatnego reagowania są wskaźnikiem poziomu nasilenia kryzysu, rozmiaru nierównowagi kryzysowej.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PS:</b> Sytuacja, o której pani mówi jest poważna. Żebyśmy się mogły zastanowić co dalej, co możemy zrobić, potrzebuję od pani więcej informacji. Wiem też, jak trudno jest pani mówić o tym, co się wydarzyło. Żeby udzielić pomocy muszę zapisać pani imię i nazwisko, potrzebuję też pani adresu zamieszkania i numeru telefonu. Nie ma pani obowiązku przekazania mi tych informacji, ale bez nich nie będę mogła udzielić pani pomocy. K podaje swoje dane, PS je zapisuje.</p>                               | <p>Bez uzyskania informacji dotyczących personaliów, PS nie będzie mógł skutecznie zareagować w sytuacji ujawnienia przez klientkę zachowań określanych jako kryzys zagrożenia życia (np. myśli samobójcze). Zdarzają się sytuacje, że klient wychodzi ze spotkania i brak danych personalnych przekreśla możliwość interwencyjnego reagowania.</p>                         | <p>Ocena funkcji poznawczych klienta – sprawdzenie m.in. na ile realistyczne i spójne jest myślenie klienta o sytuacjach czy wydarzeniach związanych z kryzysem, czy i na ile klient stosuje takie mechanizmy obronne, jak racjonalizacja, zaprzeczenie, a na ile jego sądy są wyolbrzymione, w jakim stopniu przyjmuje częściowe prawdy za całą prawdę – tak, że pogłębia to przeżywanie kryzysu?</p> |
| <p><b>PS:</b> Chciałabym jeszcze porozmawiać z panią o tym, co wydarzyło się wczoraj. K opowiada o tym, że byli bardzo dobrym małżeństwem, zaczęło się psuć od momentu, gdy jej mąż stracił pracę i zaczął płć. Mówi, że tak się dzieje od kilku miesięcy. Dodaje, że wie i bardzo dobrze rozumie, że mąż nie potrafi poradzić sobie z tym, co go spotkało. Wspomina, że wcześniej czasem podnosił na nią głos i wyzywał, wyzywał też syna, ale nigdy nikogo nie uderzył. Klientka relacjonuje wczorajsze zdarzenie.</p> | <p>Wstępne rozeznanie rozmiaru kryzysu z punktu widzenia bezpieczeństwa klientki</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA</b> – zadanie z 2 etapu<br/>Prowadzący interwencję przez cały okres jej trwania musi dbać przede wszystkim o bezpieczeństwo klienta (minimalizację fizycznych i psychicznych zagrożeń dla niego samego i innych osób).</p>                                                                                                                                            |
| <p><b>K:</b> A wczoraj?... Wróciłam po pracy, mąż odebrał syna ze szkoły. Przyniosłam pracę do domu, potrzebowałam chwili, żeby to zrobić, poprosiłam męża, żeby się zajął Adasiem. Mąż powiedział, że za godzinę. Gdy weszłam po godzinie do jego pokoju, poczułam zapach alkoholu. Wkurzyło mnie to i zaczęłam podniesionym głosem mówić do niego, że nic nie robi, nie pomaga mi, że jest nierobem, że ja nie mam siły zajmować się wszystkim, że mi w niczym nie pomaga, że nawet</p>                                | <p>Prawdopodobnie mamy do czynienia z pierwszym incydentem przemocy fizycznej Należy zwrócić uwagę na to, że w rodzinie klientki sytuacja eskaluje – zaczęło się od krzyków i wyzwisk, aktualnie doszło do rękoczynu. Dla PS jest to ważna informacja – należy potraktować ten kontakt, jako początek procesu utrzymywania relacji z klientką i monitorowania sytuacji.</p> | <p><b>ZDEFINIOWANIE PROBLEMU</b><br/><b>OKREŚLENIE PROBLEMU</b><br/><b>KRYZYSOWEGO OCENA STANU</b><br/><b>KLIENKA I ROZMIARU KRYZYSU</b> – zadanie z 1 etapu<br/>Ustalenie charakteru kryzysu – czy kryzys ma charakter ostry czy chroniczny?</p>                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>nie zajmuje się synem... Wtedy mąż wstał, krzyknął: zamknij się i uderzył mnie w twarz. Wszystko widział nasz syn.</p> <p><b>PS:</b> Co pani zrobiła?</p> <p><b>K:</b> Powiedziała mu, że jeżeli jeszcze raz to zrobi, to zadzwonię na policję. Wyszłam z jego pokoju, wzięłam syna i poszłam do sąsiadki.</p>                                                                 | <p>W opisanej sytuacji, można przewidywać, iż nie jest to incydent jednorazowy – istnieje bardzo duże prawdopodobieństwo nasilania się aktów przemocy – przejścia z fazy narastania przemocy w formę ostrej przemocy.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>K zaczyna płakać. PS nie uspakaja klientki i nie pociesza jej. Z empatią towarzyszy jej w przeżywaniu tej sytuacji.</p> <p><b>K:</b> Przepraszam, że płaczę. Nie powinnam...</p>                                                                                                                                                                                               | <p>Praca interwenta polegająca na milczącej obecności wyrażającej akceptację dla uczuć i reakcji klientki</p>                                                                                                             | <p>Ocena zdolności klienta do podejmowania adekwatnych zachowań – uwaga interwenta powinna być skierowana nie tylko na to, co klient mówi lub jak siebie prezentuje, ale przede wszystkim na jego konkretne zachowania: Na ile zachowania klienta są adekwatne do sytuacji, w jakiej się znajduje? Na ile zachowania klienta mogą zagrażać jemu samemu lub innym osobom i w jaki sposób?</p> |
| <p><b>PS:</b> Proszę mnie nie przepraszać. Wiem, że to, co się wczoraj stało było i jest dla pani bardzo trudne, ale to jest dobre miejsce, żeby pani mogła wyrazić to, co czuje i o wszystkim opowiedzieć.</p> <p>K mówi o swoich emocjach, opisuje, co przeżywa, ujawnia emocje (smutek, żal, rozczarowanie, zdziwienie, złość), płacze. Po około 10 minutach uspakaja się.</p> | <p>Praca interwenta nadal polega na milczącej obecności wyrażającej akceptację dla uczuć i reakcji klientki.</p> <p>Pytania służące uzyskaniu większej ilości informacji o zdarzeniu i sytuacji klientki.</p>             | <p>Ocena stanu afektywnego funkcjonowania klienta</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>PS:</b> Co wydarzyło się później? Gdzie spędziła pani wczorajszą noc? Co się wydarzyło rano?</p> <p><b>K:</b> Noc spędziłam w domu. Wróciłam do domu mniej więcej o 22.00. Adaś wstaje rano do szkoły, a ja do pracy...</p>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           | <p>WSPIERANIE – zadanie z 3 etapu Interwent powinien przekonać, że jest rzeczywiste osobą wspierającą i, dbając o ton głosu, odpowiednio słowa i język ciała,</p>                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PS:</b> Proszę mi powiedzieć czy mąż wcześniej groził pani lub synowi, zapowiadał, że zrobi krzywdę, czy wcześniej panią popchnął, szarpał, był wobec pani fizycznie agresywny?</p> <p><b>K:</b> Nie. To zdarzyło się pierwszy raz, dlatego tak trudno mi to zrozumieć... uwierzyć w to...</p>                                                                                                                                                                                                          | <p>Przechodzimy do fazy oceny rodzaju i stopnia zagrożenia. Musimy wstępnie ocenić aktualne i potencjalne zagrożenie dla zdrowia i życia Klientki oraz jej syna.</p> | <p>przekazać klientowi pozytywne, nieosądzające i akceptujące zaangażowanie w jego sprawę.</p>                                                                                                                           |
| <p><b>PS:</b> Czy rozmawiała pani z kimś o tym, co się dzieje w pani domu i o tym, co stało się wczoraj?</p> <p><b>K:</b> Tak, z sąsiadką i z moją siostrą – jej również się pożałowało. Ale to sąsiadka poradziła mi, żebym poszła do OPS-u.</p> <p><b>PS:</b> Czyli ma pani w najbliższym otoczeniu osoby, na których pomoc może pani liczyć?</p>                                                                                                                                                           | <p>Ocena zasobów, dostępności społecznego wsparcia.</p>                                                                                                              | <p>OKREŚLENIE PROBLEMU<br/>KRYZYSOWEGO; OCENA STANU<br/>KLIENTA I ROZMIARU KRYZYSU<br/>– zadanie 1 etapu</p>                                                                                                             |
| <p><b>K:</b> Tak mam. Sąsiadka zaproponowała mi nawet, że mogą u niej zanoćować razem z Adasiem, jak coś złego się wydarzy.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Ponowna ocena poziomu zagrożenia</p>                                                                                                                              | <p>Ocena poziomu zagrożenia<br/>Zagrożenie to powinno być oceniane w dwóch aspektach:</p>                                                                                                                                |
| <p><b>PS:</b> Proszę mi powiedzieć, czy dzisiaj może i chce pani wrócić do domu?</p> <p><b>K:</b> Tak chcę i mogę. Gdy pomagałam synowi wyjść do szkoły mąż wstał i zaczął mnie przeproszać... Mówił, że za dużo wypił, że stracił nad sobą kontrolę, że to się więcej nie powtórzy, mówił, że chce ze mną o tym porozmawiać wieczorem... Nie wiem, czy ja chcę z nim rozmawiać, nie wiem co mam mu powiedzieć... Przestraszyłam się i to bardzo... Nadal się boję o siebie, a jeszcze bardziej o Adasia.</p> | <p>Ocena zdolności Klientki do podejmowania działań adekwatnych do sytuacji.</p>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• zagrożenie ze strony klienta dla niego samego lub dla jego otoczenia;</li> <li>• zagrożenie dla klienta ze strony osób trzecich, w tym tych z najbliższego otoczenia</li> </ul> |
| <p><b>PS:</b> Powiedziała pani, że dzisiaj macie porozmawiać o tej sytuacji. Jeżeli się zdarzy, że mąż uderzy panią czy zacznie krzyczeć, to co pani wtedy zrobi?</p> <p><b>K:</b> Nie wiem... chyba zadzwonię na policję... Może zanoćuję u sąsiadki... Muszę ochronić swoje dziecko, dla niego zrobię wszystko...</p>                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      | <p>Ocena zasobów, jakie mogą być przez klienta wykorzystane w procesie przechodzenia przez i rozwiązywania kryzysu.</p>                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PS:</b> Zależy mi na tym, żebyśmy teraz, podczas spotkania dokładnie ustalili, co pani zrobi i w jakiej sytuacji. Kiedy pani zadzwoni na policję, a kiedy pójdzie zanoćować u sąsiadki?</p> <p><b>K:</b> Chyba zrobię tak... Jak mąż mnie uderzy, to zadzwonię na policję, a jak zacznie mnie wyzywać, to razem z Adasiem pójdziemy do sąsiadki i tam spędzimy noc... Tak... wtedy u niej zanoćujemy.</p> <p><b>PS:</b> A proszę mi powiedzieć, gdy pani zdecydowałaby o tym, żeby dzwonić na policję, to jak to pani zrobi?</p> <p><b>K:</b> No normalnie... Wezmę telefon i zadzwonię...</p> <p><b>PS:</b> Jeżeli mąż panią uderzy, to proszę razem z synem pójść do sąsiadki i wtedy, gdy będzie pani u niej prosić zadzwonić po policję. Czy pani tak właśnie zrobi?</p> <p><b>K:</b> Dobrze. Tak zrobię.</p> <p><b>PS:</b> W związku z tym, co mi pani opowiedziała na temat zachowania męża, a szczególnie faktu, że panią uderzył, proponuję, abyśmy udały się do mojej koleżanki, która specjalizuje się w pomaganiu osobom w podobnej do pani sytuacji. To osoba, która dysponuje specjalistyczną wiedzą i ma doświadczenie w pomaganiu ofiarom przemocy. Wspólnie ustalicie plan dalszego działania. Ważne jest też, by udała się pani do lekarza na obdukcję. Moja koleżanka poda kontakt, a nawet umówi na wizytę. Czy pani zgadza się na kontakt z nią?</p> <p><b>K:</b> Tak.</p> <p><b>PS:</b> To zapraszam...</p> | <p>Ustalenie/opracowanie szczegółów działania klientki w sytuacji zagrożenia jest podstawą tego, by w stresie nie musiała ona tracić czasu na szukanie sposobów działania w niebezpiecznej dla siebie sytuacji. W ten sposób PS sprawdza również poziom kontroli klientki nad sytuacją.</p> <p>Dyrektywność PS ma na celu zadbanie o bezpieczeństwo klientki i jej syna. Telefon na policję w obecności męża może narazić klientkę na eskalację agresji (nasilenie zagrożenia).</p> <p>Klientka zwróciła się o pomoc najprawdopodobniej w ostrej fazie przemocy, a w fazie miodowego miesiąca być może wycofa się z kontaktu z OPS-em. PS powinien zapewnić klientkę, że zachowanie jej męża jest nieakceptowalne i musi zostać zatrzymane. PS musi uwzględnić też informacje uzyskane od klientki, a dotyczące psychospołecznej sytuacji jej męża – utrata pracy, nadużywanie alkoholu, agresja werbalna, niski poziom zaangażowania w życie rodzinne, to czynniki charakteryzujące osobę potencjalnie zagrażającą bezpieczeństwu osób z najbliższego jej środowiska.</p> | <p>Ocena zdolności klienta do podejmowania adekwatnych zachowań</p> <p><b>ZAPEWNIENIE KLIENTOWI BEZPIECZEŃSTWA W WYMIARZE PSYCHOLOGICZNYM I FIZYCZNYM</b> – zadanie 2 etapu</p> <p>Separacja od czynników urazowych W sytuacji przemocy rodzinie będzie to oznaczać najczęściej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odseparowanie ofiary od sprawcy,</li> <li>• powstrzymanie sprawcy.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Pracownik socjalny skoncentrował się na wstępnym rozpoznaniu problemu oraz stanu kobiety, pamiętając i stosując podstawowe zasady prowadzenia spotkania z osobą, która znalazła się w trudnej, a potencjalnie i niebezpiecznej dla siebie sytuacji. Przede wszystkim zadbał o bezpieczne warunki otoczenia w momencie spotkania. Nie rozmawiał z kobietą przy innych pracownikach – zaprosił ją do pokoju, w którym spotkanie mogło odbyć się w komfortowych warunkach. Podczas rozmowy słuchał, nie zaprzeczał ocenom i emocjom kobiety, nie pocieszał i nie dawał rad. Bardzo często pracował tzw. milczącą obecnością, która pomagała kobiecie opowiedzieć o tym, co się wydarzyło i jak ją to zdarzenie doświadczało na poziomie poznawczym i afektywnym. Zadawał pytania, które były istotne z punktu widzenia uzyskania informacji o zdarzeniu i dla oceny zagrożenia kobiety. Sprawdził, czy kobieta ma w swoim najbliższym otoczeniu osoby, na których pomoc i wsparcie może liczyć. Pytania były otwarte, krótkie i zadawane spokojnie. Komunikatami pozawerbalnymi i werbalnymi potwierdzał, że jest uważny na to, co mówi i przeżywa kobieta – był otwarty i akceptujący dla jej ocen i przeżyć emocjonalnych. Potrafił być dyrektywny, gdy tego wymagało zadbanie o jej bezpieczeństwo. Podjął wysiłek zrozumienia przeżywanego przez kobietę problemu z jej punktu widzenia, co stanowi warunek skuteczności wszelkich dalszych procedur interwencyjnych. Nie wyjaśniał i nie interpretował, natomiast słuchał z empatią i zrozumieniem. Taka postawa pracownika socjalnego dała kobiecie odczuć, że pomagająca jej osoba rzeczywiście ją rozumie i w konsekwencji będzie w stanie jej pomóc. To, co bardzo ważne: pracownik Ośrodka wziął pod uwagę, że mąż klientki może eskalować swoją agresję i nie należy zakończyć współpracy z nią na jednym spotkaniu. Podjął przy tym odpowiedzialną decyzję, by jej problemem zajął się specjalista dysponujący lepszym przygotowaniem do pracy z osobami doświadczającymi zachowań przemocowych. Wziął też pod uwagę prawdopodobieństwo zmiany motywacji kobiety i ewentualność jej rezygnacji ze wsparcia Ośrodka, dlatego już podczas pierwszego spotkania zainicjował jej kontakt ze specjalistą ds. przemocy w rodzinie. Ten podjął dalsze działania związane z zatrzymaniem agresji w rodzinie kobiety.

Reasumując, jeśli podczas prowadzonych przez pracownika socjalnego czynności interwencyjnych osoba w sytuacji kryzysowej spotka się ze zrozumieniem i właściwym podejściem, to istnieje ogromna szansa na to, że podejmie działania zmierzające do przeciwstawienia się przemocy. Natomiast w przypadku działania nieprofesjonalnego, bagatelizującego problem przemocy, osoba doświadczająca tego typu trudności może już więcej nie zwrócić się o pomoc.

## Bibliografia

- Badura-Madej W., *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, Interart, Warszawa 1996.
- Beckett Ch., *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, Wyd. APS, Warszawa 2010.
- Brammer L. M., *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności*, PTP, Warszawa 1984.
- Brie J., Scott C., *Podstawy terapii traumy. Diagnoza i metody terapeutyczne*, IPZ, Warszawa 2010.
- Dorfman R.A., Meyer P., Morgan M.L. *Paradigms of Clinical Social Work*, vol.3 *Emphasis on Diversity*, Brunner-Routledge, New York 2004.
- Encyklopedyczny Słownik Psychiatrii*, PZWL, Warszawa 1986.
- Goldenberg H. Goldenberg I., *Terapia rodzin*, Wyd. UJ, Kraków 2006.
- Hethering A., *Wsparcie psychologiczne w służbach ratowniczych*, GWP, Gdańsk 2004.
- James R.K., Gilliland B.E., *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*, PARPA, Wyd. Edukacyjne, Warszawa 2006.
- Lishman J., *Podręcznik teorii dla nauczycieli praktyki w pracy socjalnej*, Interart, Warszawa 1996.
- O'Hagen K., *Crisis Intervention in Social Work*, [w:] J. Lishman (red.), *Handbook of Theory for Practice Teachers in Social Work*, Jessica Kingsley Publisher, London and Philadelphia 1991.
- Okun B.F., *Skuteczna pomoc psychologiczna*, IPZ, Warszawa 2002.
- Pilecka B., *Kryzys psychologiczny. Wybrane zagadnienia*. Wyd. UJ, Kraków 2004.
- Roberts A. R., *Bridging the past and present to the future of crisis intervention and crisis management*, [w:] A. R. Roberts (red.), *Crisis intervention handbook*, Oxford University Press, New York 2005.
- Roberts A.R., *An overview of crisis theory and crisis intervention*, [w:] W: A. R. Roberts (red.), *Crisis intervention handbook*, Oxford University Press, New York 2001.
- Sutton C., *Psychologia dla pracowników socjalnych*, GWP, 2004.
- Turner F., *Social Work Treatment. Interlocking Theoretical Approaches*, The Free Press, New York 2000.
- Walsh J., *Theories for Direct Social Work Practice*, chapter 13: *Crisis theory and Intervention*, CENGAGE Learning, Stanford 2013.
- Netografia:
- Piątek J., *Radzenie sobie z kryzysem po interwencji kryzysowej*, maszynopis 2007 (praca doktorska) [http://dl.cm-uj.krakow.pl:8080/Content/969/Radzenie\\_sobie\\_z\\_kryzysem\\_po\\_interwencji\\_kryzysowej.pdf](http://dl.cm-uj.krakow.pl:8080/Content/969/Radzenie_sobie_z_kryzysem_po_interwencji_kryzysowej.pdf) (na 24.04.2016) .



## Zakończenie

Izabela Krasiejko

Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie

Małgorzata Ciczowska-Giedziun

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

## Refleksyjność i refleksyjny praktyk w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną

Praca z rodziną z problemami w ramach instytucji pomocy rodzinie lub organizacji pozarządowej rodzi wiele trudności i dylematów<sup>1</sup>. Różnorodność typów działań w takiej pracy uniemożliwia wykorzystanie technicznej racjonalności w każdej sytuacji. Z jednej strony osoba pomagająca w procesie przygotowania do zawodu powinna być zapoznana z zasadami pomagania, strategiami pomocy w ramach obowiązujących przepisów i wyposażona w wachlarz metod i narzędzi. Z drugiej jednak, aby pomagający mógł uruchomić wolę osoby wspieranej i towarzyszyć jej w pokonywaniu trudności należy w procesie kształcenia i doskonalenia zawodowego dać mu okazję do rozwijania wrażliwości etycznej i świadomości metodycznej, uruchamiania głosu sumienia oraz namysłu nad tym, co zamierza zrobić, po co i jakie mogą być tego konsekwencje. Jak napisał Jacques P. Barber: *Praktyk staje się profesjonalistą, gdy potrafi zdać relację z tego, co robi*<sup>2</sup>.

W niniejszej książce pokazaliśmy kilka modeli pracy socjalno-wychowawczej z rodziną. Zaprezentowaliśmy podstawy teoretyczne tych

<sup>1</sup> Por. M. Granosik, *Etyczne aspekty działania pedagoga społecznego*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna* t. 1, PWN, Warszawa 2006; M. Granosik, *Profesjonalizacja zawodów społecznych*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna* t. 1, PWN, Warszawa 2006; A. Olubiński, *Praca socjalna – aspekty humanistyczne i pedagogiczne*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2004; L. Witkowski, *Praca socjalna i profesjonalizm pedagogiczny*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Edukacji Zdrowotnej i Nauk Społecznych, Łódź 2010.

<sup>2</sup> Za: E. Marynowicz-Hetka, *Kultura praktyki w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną – uwagi na marginesie lektury*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Rodzicielstwo zastępcze w perspektywie teoretycznej i praktycznej*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2011, s. 137.

koncepcji, typowe techniki oraz przykłady ich zastosowania. Aby jednak uzyskać pewność w działaniu, w ich ramach nie wystarczy jedynie ukończenie specjalistycznego kursu i włączenie nowo poznanych treści do praktyki na zasadzie prób i błędów. Należy jeszcze samemu, czy przy pomocy doradcy metodycznego lub superwizora uruchomić postawę refleksyjną, mobilizującą do zastanawiania się nad sytuacją i efektami działania, do czego zachęcamy. Pokażemy jeszcze, na zakończenie, przykładowe sposoby, jak można to robić.

Według Richarda Wittorskiego<sup>3</sup> refleksyjny praktyk stosuje logikę naprzemienności refleksji i działania. Ta strategia może wyrażać się w trzech wariantach. Po pierwsze w spożytkowaniu refleksji retrospektywnej (reinterpretacji doświadczenia) nad działaniem, po drugie, w refleksji dla działania oraz po trzecie, w procesie integracji – asymilacji doświadczeń i wiedzy.

W kolejnej koncepcji – Donalda Schöna mówi się o dwóch rodzajach refleksji: refleksji w działaniu (ang. *reflection in action*) oraz refleksji nad działaniem (ang. *reflection on action*)<sup>4</sup>. Refleksja w działaniu określana jest jako proces symultaniczny, obejmujący działanie z równoczesnym namysłem nad nim i ewentualną jego modyfikacją. Jest krytycznym kwestionowaniem własnej wiedzy i jej założeń realizowanych w toku działania. Doprowadza do rekonstrukcji przyjętych idei, postaw i sposobów rozumowania poprzez krytyczny namysł nad myśleniem i działaniem. Na pierwszy rzut oka wydaje się, że refleksja w działaniu to aktywność intuicyjna, coś w rodzaju improwizacji. Jednakże ten rodzaj refleksji jest procesem, który tworzy pewną sekwencję zdarzeń, rozpoczynającą się od uświadomienia konkretnej sytuacji zadaniowej.

W momencie, gdy praktyk napotyka na niepowodzenie spowodowane odwołaniem się do dotychczasowej „wiedzy-w-działaniu”, czuje się zaskoczony, zdziwiony i zdarzenie takie przyciąga jego uwagę. Wtedy to pojawia się zaskoczenie wywołujące refleksję wewnątrz trwającego działania. Pojawiająca się w tym momencie refleksja jest do pewnego stopnia świadoma, chociaż niekoniecznie daje się zwerbalizować. Następuje tu jednoczesne zastanowienie się nad nieoczekiwanym zdarzeniem i nad wiedzą-w-działaniu, którą posiada działający. Powoduje to, że praktyk jednocześnie zadaje sobie pytania: „Co to jest?” i „W jaki sposób dotąd zwykłem o tym myśleć?” Refleksja-w-działaniu pozwala w tym momencie zakwestionować założenia dotychczasowej wiedzy-w-działaniu, co w konsekwencji może doprowadzić do zmiany strategii

<sup>3</sup> Za: *Ibidem*, s. 140.

<sup>4</sup> D. Schön, *The reflective practitioner: How professionals think in action*, Basic Books, New York 1983.

postępowania, sposobu rozumienia zjawisk oraz nowego definiowania problemów praktycznych. W efekcie finalnym procesu refleksji w działaniu dochodzimy do eksperymentowania na poczekaniu<sup>5</sup>. Wtedy, zdaniem Schöna „obmyślamy i testujemy nowe działania, których celem jest zbadanie dostrzeżonych w nowym świetle zjawisk, sprawdzenie naszych hipotetycznych sposobów ich rozumienia oraz upewnienie się, czy podjęte działania prowadzą do polepszenia istniejącego stanu rzeczy”<sup>6</sup>.

Ten rodzaj refleksji częściej występuje u doświadczonych praktyków. U mniej doświadczonych trudniej jest znaleźć na nią czas w trakcie działania, a niejednokrotnie brak w nich wyczucia takiej potrzeby. Niedostatek doświadczenia może powodować zagubienie lub zagrożenie. W takim wypadku pracownik zamiast dodatkowo komplikować sytuację, bardziej orientuje się na to, co go w działaniu upewnia, niż co budzi wątpliwość. A refleksja ma to do siebie, że ujawnia nieoczywistość oraz ambiwalencję<sup>7</sup>.

Drugi rodzaj refleksji – refleksja nad działaniem – dokonywana jest z dystansu czasowego. Jest to rodzaj namysłu nad tym, co już zaistniało, nie dokonuje się pod presją trwającego zdarzenia, dlatego może być bardziej pogłębiony, intelektualny i wszechstronny. Skutki refleksji nad działaniem uwidaczniają się w przyszłych działaniach, w odróżnieniu od refleksji w działaniu, która owocuje natychmiastowymi zmianami. Refleksja nad działaniem wiąże się ze zdolnością do tworzenia wiedzy (ang. *knowledgeable*) i nowych wartości poznawczych w sytuacji badania własnej praktyki. Warto dodać, że nie każda sytuacja sprzyja powstawaniu nowej wiedzy podczas działania. Z reguły do tworzenia nowej wiedzy dochodzi wtedy, gdy zdarzenie, z którym praktyk ma do czynienia, wykracza poza kategorię wiedzy niezbędnej do działania<sup>8</sup>.

W kształceniu i doskonaleniu do pracy socjalno-wychowawczej rozwijanie refleksyjności może odbywać się poprzez np. włączanie modeli refleksyjnego uczenia się. Ramy refleksyjnego uczenia się określił między innymi Graham Gibbs<sup>9</sup>. Refleksyjny cykl G. Gibbs’a (ang. *Gibbs’ reflective cycle*) składa się z sześciu etapów, w trakcie których zadaje się serie kluczowych pytań, wytyczając w ten sposób kierunek tworzenia się refleksji. Etapy te prezentuje rysunek nr 1.

<sup>5</sup> H. Mizerek, *Dyskursy współczesnej edukacji nauczycielskiej. Między tradycjonalizmem a nowoczesnością*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 1999.

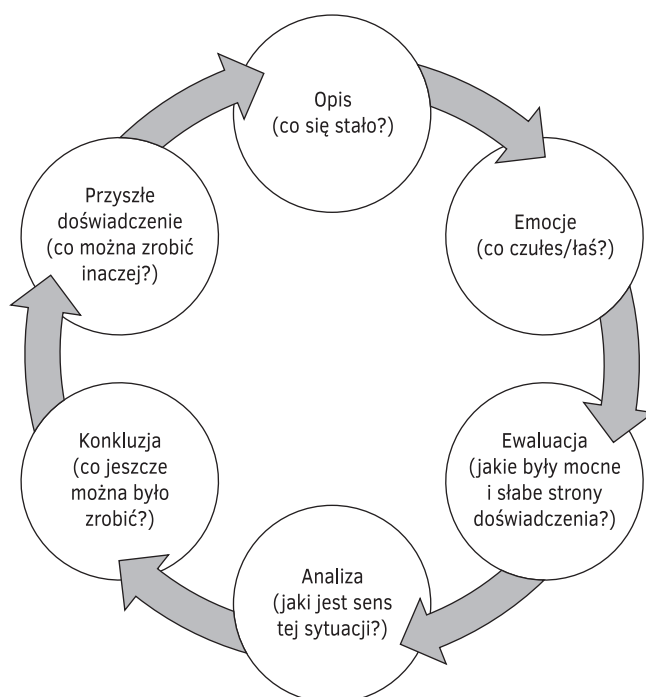
<sup>6</sup> Za: *Ibidem*, s. 77.

<sup>7</sup> H. Kwiatkowska, *Pedeutologia*. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.

<sup>8</sup> Zob. szerzej: M. Cieczkowska-Giedziun, *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną. Od teorii do praktyki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2016 (w druku).

<sup>9</sup> G. Gibbs, *Learning by doing: A guide to teaching and learning methods*, Oxford Centre for Staff and Learning Development, Oxford Polytechnic, London 1988.

Rys. 1: Refleksyjny cykl G. Gibbs'a



Źródło: M. Jasper, *Beginning Reflective Practice*, Nelson Thomes LTD Ed., Cheltenham 2003, s. 77.

Etap pierwszy polega na opisaniu, bądź opowiedzeniu wydarzenia, które ma być poddane refleksji. Istotnym jest, aby wskazać jak najwięcej szczegółów tego zdarzenia. Pomocne mogą okazać się pytania: *Jakie było miejsce zdarzenia? Kto jeszcze tam był? Dlaczego byłeś/byłaś tam? Co robiłeś/robiłaś tam? Co inne osoby robiły tam? Jaki był kontekst tego wydarzenia? Co się wydarzyło? Jaki był w tym twój udział? Jaki był udział pozostałych osób? Jaki był rezultat tego zdarzenia?*

W drugim etapie przywołuje się i rozpoznaje to, co działo się z osobą podczas analizowanej sytuacji. Są to zwykle pytania o poczucie satysfakcji bądź jej braku z powodu danego zdarzenia. Jest to etap, w którym możemy mieć trudność dzielić się swoimi przemyśleniami z drugą osobą. Użyteczne pytania w tej fazie to: *Jak się czułeś/czułaś podczas tej sytuacji? Co myślałeś/myślałaś w tamtym czasie? Jak to wpływało na twoje samopoczucie? Jak działania i wypowiedzi innych osób wpływały na ciebie? Jakie emocje towarzyszyły ci pod koniec zdarzenia (wynikające z rezultatu spotkania)? Co myślisz o tym teraz?*

Trzeci etap polega na określeniu mocnych i słabych stron analizowanej sytuacji. Innymi słowy, poddając ewaluacji dane doświadczenie, przyglądamy się temu, co się powiodło, a co nie. Odpowiednie pytania to: *Jak przebiegało zdarzenie, czy dobrze, czy były jakieś problemy? Jeśli były jakieś problemy, to czy potrafiłeś/potrafiłaś je rozwiązać?*

Podczas analizy doświadczenia – w czwartym etapie – istotne jest nadanie sensu temu zdarzeniu. W tej fazie przyglądamy się zatem zachowaniom swoim oraz innych osób uczestniczących w danym zdarzeniu. Przydatne pytania to: *Jakie czynniki wpłynęły na rezultat danej sytuacji? Jakie czynniki pomagały, a jakie utrudniały pokonywanie barier? Czy potrafisz wyjaśnić dlaczego ta sytuacja tak przebiegała? Co chciałeś/chciałaś osiągnąć? Czy możesz wyjaśnić to doświadczenie, odnosząc się do wcześniejszych twoich doświadczeń oraz do przyszłej praktyki?*

W etapie piątym – konkluzji – proponuje się inne pomysły możliwe do wykorzystania w danej sytuacji. Warto pamiętać, iż celem refleksji jest uczenie się na własnym doświadczeniu, w tym również na własnych błędach. Bez szczegółowej analizy i dogłębnego rozpoznania sytuacji na dotychczasowych etapach, niemożliwe jest, aby wszystkie aspekty zdarzenia zostały wzięte pod uwagę. To może powodować, iż mogą zostać pominięte cenne przesłanki do dalszego uczenia się. Pomocne pytania to: *Co zrobiłbyś/zrobiłabyś inaczej? Jakich innych wyborów byś dokonał/dokonała? Czy przyjąłbyś/przyjęłabyś alternatywne strategie i podejścia? Co mógłbyś/mogłabyś zrobić, aby uniknąć negatywnych skutków danej sytuacji?*

W ostatnim etapie, dotyczącym przyszłego doświadczenia, jest się poproszonym o przypomnienie sobie analizowanej sytuacji oraz wyobrażenie sobie, co można by zrobić innego, a co zachować tak jak było? Przydatne pytania to: *Co byś zrobił/zrobiła w podobnej sytuacji w przyszłości? Jak czujesz się teraz w związku z tym doświadczeniem? Czego się nauczyłeś/nauczyłaś?*

Refleksyjny cykl Gibbs'a określa etapy pracy nad rozpoznaniem danej sytuacji. Model ten kończy się na teoretycznej refleksji nad działaniem i nie jest realizowany w dalszej praktyce<sup>10</sup>.

### **Przykład zastosowania modelu refleksyjnego uczenia się w procesie kształcenia się asystenta do pracy z rodziną**

Asystentka rodziny – Małgorzata Szczygieł-Adamska – bierze udział w projekcie szkoleniowo-badawczym „Asystent rodziny – refleksyjny praktyk”, realizowanym w Akademii im. J. Długosza przez dr hab. Iza-  
bełę Krasiejko.

<sup>10</sup> M. Jasper, *Beginning reflective practice*, Wyd. Nelson Thomes LTD, Cheltenham 2003, s. 77-84.

Celem projektu jest umożliwienie asystentom rodziny refleksji nad własną praktyką pracy socjalno-wychowawczej i terapeutycznej z rodziną oraz doskonalenie w zakresie respektowania zasad pomagania i stosowania metod pracy socjalnej, wychowawczej i terapeutycznej adekwatnie do pracy z danym przypadkiem. Namysł nad działaniem dotyczy tego: *co i po co robię oraz do jakich efektów to prowadzi*. Dzięki implementacji technik dialogu motywującego oraz podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, asystent rodziny może skuteczniej wesprzeć klienta w przechodzeniu przez kolejne fazy zmiany. Efektem końcowym projektu jest nabycie przez asystenta rodziny umiejętności „refleksji w działaniu” i rozstrzygania dylematów pojawiających się w trakcie pracy z rodziną. Projekt trwa od marca 2015 do września 2016 roku.

### Organizacja pracy w projekcie

1. Asystent rodziny jak najbardziej wiernie spisuje kilka swoich spotkań z wybraną rodziną, z opisem co on robił/mówił, jak na to reagował dany członek rodziny. Może do tego dołączyć plan pracy sporządzony z rodziną i inne dokumenty (ze zmienionymi lub wymazanymi danymi). Doradca metodyczny (I. Krasiejko), obok opisu metodycznego działania dokonuje jego analizy (co robił asystent, do czego to doprowadziło, co mógłby zrobić inaczej). W pracach mogą wystąpić błędy, obawy, opisy trudności, dylematy. Mogą być opisane dalsze spotkania z rodzinami (niekoniecznie praca od początku).
2. Asystent rodziny zapoznaje się z uwagami doradcy metodycznego. Następnie dokonuje refleksji *nad działaniem* według etapów Grahama Gibbsa.
3. Asystent rodziny otrzymuje materiały szkoleniowe i spis dostępnej literatury celem pogłębienia wiedzy i umiejętności z zakresu metodyki pracy socjalno-wychowawczej i terapeutycznej.
4. Dalej asystent rodziny drobiazgowo rejestruje kilka swoich spotkań z kolejną (kolejnymi) wybraną (-ymi) rodziną (-ami). Następnie już samodzielnie, obok opisu metodycznego działania, dokonuje jego analizy (co robił, do czego to doprowadziło, co mógłby zrobić inaczej). Doradca metodyczny sprawdza i pisze komentarz.
5. Opisy metodycznego działania przesyłane są mailowo, istnieje także możliwość kontaktu przez skype’a. Niweluje to koszty konsultacji, czyniąc ją bezpłatną.

### Analiza opisu metodycznego działania

Poniżej zaprezentowana zostanie analiza opisu metodycznego działania asystentki rodziny – Małgorzaty Szczygieł-Adamskiej z rodziną

Nowaków. Rodzina Nowaków składa się z pana Janusza (49 lat), pani Iwony (39 lat) oraz czworga dzieci: Weroniki (17 lat), Patrycji (10 lat), Igora (8 lat), Kamila (3 lata). Rodzina boryka się z wieloma problemami: ubóstwem, bezrobociem matki, niestałym zatrudnieniem ojca, niskim standardem mieszkania, niezadawalającymi umiejętnościami wychowawczymi i prowadzenia gospodarstwa domowego rodziców, zakłóceniami w komunikacji pomiędzy członkami rodziny, trudnościami szkolnymi dzieci, chorobą Igora, nadużywaniem alkoholu przez ojca.

Fragment opisu sytuacji rodziny z dokumentacji asystentki, który jest wprowadzeniem do poniższej zaprezentowanej analizy: *W listopadzie ubiegłego roku doszło do wypadku, podczas którego Igorowi cyrkularka obcięła 3,5 palca u lewej ręki. Chłopiec był wówczas pod opieką ojca, a ojciec pod wpływem alkoholu. Kiedy Pan Janusz był bezrobotny często spędzał czas pod sklepem i zabierał ze sobą małego Igora. Próbowano chłopcu przyszyć paluszki, lecz nie przyjęły się.*

*Igor od stycznia br. ma zdiagnozowaną cukrzycę insulinozależną. Trafił do szpitala z bardzo wysokim poziomem cukru we krwi, około 600 mg/dl (norma max 120). Lekarze podejrzewają, że z tego powodu palce nie chciały się przyjąć.*

Pani Małgorzata od pół roku korzysta ze wsparcia doradcy metodycznego. Do tradycyjnego modelu metodycznego działania stara się (z dobrym rezultatem) włączać zasady i techniki Dialogu Motywującego. Potrafi nazwać zasady, które respektuje oraz metody, które wykorzystwała. Prawą stronę tabeli wypełnia sama (kursywą oznaczono komentarze doradcy). W opisie tym można też zauważyć *refleksję w działaniu*. Komentarze w etapach 2-6 dokonała samodzielnie asystentka rodziny.

## Spotkanie 2

### Etap pierwszy – opisanie wydarzenia poddawanego refleksji

| Fragmenty opisu metodycznego działania asystenta rodziny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Komentarz dotyczący respektowanych zasad i zastosowanych technik, ich celowości i efektów |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spotkanie miało miejsce w domu rodziny. Był obecny p. Janusz i najmłodszy syn – Kamil, starsze dzieci były w szkole. Weszłam, przywitałam się, widziałam, że mężczyzna jest smutny. Nie chciałam od razu przechodzić do tematu tylko nawiązać kontakt. Rozpoczęłam rozmowę, że ostatnio brzydko zrobiło się na zewnątrz i człowiek chodzi smutny i zły przez cały dzień i że nie chce się wychodzić na spacer czy do pracy. | Rozmowa poza problemem, nawiązanie kontaktu                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P. Nowak:</b> <i>No dokładnie, a jeszcze jak człowiek dodatkowe problemy na głowie, to już całkiem...</i>                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       |
| <b>A. R.:</b> <i>Widzę, że jest pan czymś zmartwiony?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pytanie otwierające                                                                                                                                                                   |
| <b>P. Nowak:</b> <i>Tak, jest problem z Igorem w szpitalu, nie mogą mu zbić cukru, wie pani jak to się stało, pewnie pani ta... socjalna mówiła, bo była tu ostatnio.</i>                                                                                                                                                          | Odzwierciedlenie emocji.<br>(odzwierciedlanie to zdanie twierdzące – komentarz doradcy)                                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>Rzeczywiście coś wspominała..., rozumiem, że martwi się pan o syna?</i>                                                                                                                                                                                                                                           | Współpraca z innymi służbami<br>(nie chciałam mówić, że p. socjalna wszystko powiedziała, chciałam usłyszeć wersję p. Nowaka)                                                         |
| <b>P. Nowak:</b> <i>No tak, przecież to moje dziecko, nie wiadomo ile tam jeszcze będzie siedział, miał być 2 tyg. Teraz się okazuje, że jeszcze tydzień lub dwa... ja do pracy pójść nie mogę, bo sama pani widzi, muszę siedzieć z Kamilem, i tak to wygląda...</i>                                                              | Mężczyzna dostrzega potrzebę zmiany zachowania, zaangażowania się w życie rodzinne, ale jednocześnie odczuwa frustrację z powodu niezaspokojenia swoich potrzeb dot. możliwości pracy |
| <b>A. R.:</b> <i>Widocznie jest taka potrzeba dla zdrowia Igora, bo przecież zależy panu na jego zdrowiu. Pani Katarzyna (pracownik socjalny) wspominała, że z synem w szpitalu jest żona...</i>                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                       |
| <b>P. Nowak:</b> <i>No właśnie, żona jest tam a powinna być tu... (mężczyzna powiedział to z pretensją w głosie). Bo ma jeszcze 3 dzieci, no Weronika jest prawie dorosła, bardzo pomaga, ona ma takie podejście, ale Kamil i Patrycja też potrzebują matki. Praca na mnie czeka, ktoś przecież musi zarobić na naszą rodzinę.</i> | Opór klienta                                                                                                                                                                          |
| <b>A. R.:</b> <i>Rozumiem pana rozgoryczenie, ale przecież żona nie pojechała na wczasy, tylko chyba nie miała wyjścia i musiała towarzyszyć Igorowi...</i>                                                                                                                                                                        | Wsparcie emocjonalne, pokazanie innego punktu widzenia, danie przyzwolenie klientowi na wyrażenie uczuć                                                                               |
| <b>P. Nowak:</b> <i>No niby tak, tam przechodzi szkolenie, jak podawać insulinę Igorowi i w ogóle, jak to wszystko ma hulać. Ale wie pani kobieta powinna być w domu przy dzieciach, a chłop do roboty a nie do garów (zaśmiał się).</i>                                                                                           | Przełamanie początkowego oporu, klient zaczyna czuć się swobodnie                                                                                                                     |
| <b>A. R.:</b> <i>Żona musi dobrze nauczyć się wszystkiego, aby państwa syn mógł mieć fachową opiekę, więc czas spędzony w szpitalu nie jest czasem straconym. A nie możecie się wymieniać przy synu?</i>                                                                                                                           | Informowanie, wyjaśnianie, zbieranie informacji                                                                                                                                       |
| <b>P. Nowak:</b> <i>Nie, żona musi przejść wszystko od początku do końca, bo ona najwięcej jest w domu, teraz widzę ile ją to kosztuje...</i>                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |
| <b>A. R.:</b> <i>Na pewno trudno jest samemu wszystkim zająć się w domu, to też jest ciężka praca, również i dla mężczyzny, ale widzę, że daje pan sobie świetnie radę.</i>                                                                                                                                                        | Odzwierciedlenie Dowartościowanie                                                                                                                                                     |
| <b>P. Nowak:</b> <i>Staram się, ale wolałbym w polu robić, no ale teraz to się nigdzie nie ruszę, trzeba robić, co do mnie należy.</i>                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>A. R.:</b> A gdzie Pan pracował?</p> <p><b>P. Nowak:</b> A wie Pani robię na czarno u Kowalskiego, tego co ma warsztat, robiłem tam wszystko co potrzeba.</p> <p><b>A. R.:</b> Czyli jest pan taką złotą rączką, można powiedzieć?</p> <p><b>P. Nowak:</b> Tak, ja to powiem pani, sam sobie wszystko w domu zrobię, co trzeba naprawię, tylko żeby był czas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zbieranie informacji                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>A. R.:</b> (miałam zapytać czy jest zarejestrowany w PUP, ale jakoś stwierdziłam, że na pierwszy raz za wcześniej).</p> <p><b>P. Nowak:</b> Ale teraz wyszła taka sytuacja... (p. Januszowi zaczerwieniły się mocno oczy i załzawiły, prawie zaczął płakać).</p> <p><b>A. R.:</b> Na pewno jest wam wszystkim trudno zaakceptować obecną sytuację, chorobę syna i wszystkie zmiany, które wprowadzacie w życie waszej rodziny. Z czasem wszystko zmieni się na lepsze, cały czas uczycie się, jak żyć z osobą chorą na cukrzycę.</p> <p><b>P. Nowak:</b> Żona teraz się uczy właśnie jak to wszystko, co mu wolno jeść, a czego nie. Wie pani, on wtedy prawie stracił życie... Już myślałem że będzie po nim...</p>                                                                                                                                                                                                         | <p>Docenianie</p> <p>Respektowanie zasady – najpierw budowanie relacji potem zbieranie informacji</p> <p>Klient otwiera się przed AR – współpraca (komentarz doradcy)</p> <p>Refleksja w działaniu (komentarz doradcy)</p>                                                   |
| <p><b>A. R.:</b> Bał się Pan, że syn umrze?</p> <p><b>P. Nowak:</b> Jak cholera się bałem, jak mu te palce najpierw obcięło, to też nie wiedziałem, co robić, zemdłał, zadzwoniłem po pogotowie, spanikowałem... (zawiesił głos)</p> <p><b>A. R.:</b> To na pewno było dla pana trudne przeżycie?</p> <p><b>P. Nowak:</b>... wsiadłem do karetki, razem z nim, ale zobaczyli, że coś wypilem, no i się zaczęło. Żona musiała wsiąść, a Weronika poszła do Justyny, tutaj wie pani obok mieszkają, ona jest chrześną Igora, żeby przyszła do dzieci. Potem chyba z pogotowia zadzwonili, bo była policja i kazali mi dmuchać...</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Podsumowanie</p> <p>Odzwierciedlenie</p> <p>Odzwierciedlenie</p> <p>Tu i powyżej powinna być kropka zamiast pytajnika jeśli to faktycznie było odzwierciedlanie.</p> <p>Odzwierciedlanie to zdanie twierdzące (komentarz doradcy)</p> <p>Pytanie otwierające o emocje</p> |
| <p><b>A. R.:</b> I jak się Pan wówczas czuł?</p> <p><b>P. Nowak:</b> Powiem pani, że jak przestępca... Miałem 1,23 w wydychanym powietrzu, nie wiem jak mogłem do tego dopuścić.</p> <p><b>A. R.:</b> Ma Pan wyrzuty sumienia z powodu tego, co się stało.</p> <p><b>P. Nowak:</b> Tak, nie umiem sobie z tym poradzić, wszyscy mają do mnie pretensje, a ja naprawdę nie chciałem, aby stała się mu krzywda... (zwiesza głos), może gdybym był trzeźwy...</p> <p><b>A. R.:</b> Musi pan się zmierzyć z wyrzutami sumienia i oskarżeniami otoczenia, to trudne... I zauważa pan, że na to, co się wydarzyło mógł wpłynąć fakt, że był pan pod wpływem alkoholu...</p> <p><b>P. Nowak:</b> Gdybym nie był pijany, nie pozwoliłbym się Igorowi zbliżyć do cyrkularki i nic by się nie stało, ale wie pani, on tak się garnie do tego, no ale ja jestem ojcem i powinienem mu zabronić, wcześniej nie dopuszczałem go do maszyny.</p> | <p>Odzwierciedlenie</p> <p>Odzwierciedlenie</p> <p>Klient dostrzega, że inaczej zachowuje się, kiedy jest trzeźwy, wskazuje na wyjątki, kiedy nie pije jest bardziej odpowiedzialny.</p>                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <p><b>A. R.:</b> <i>Dostrzega Pan, że alkohol ma na pana zły wpływ i nie panuje pan nad sytuacją.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Odzwierciedlenie                                               |
| <p><b>P. Nowak:</b> <i>Alkohol ogłupia, ale to człowiek dopiero wie, jak wytrzeźwieje. Po tym wszystkim to nawet na piwo nie mogę patrzeć... Mężczyzna przerwał, przeprosił mnie, i powiedział, że gotuje na dole obiad, bo gaz się mu skończył i musi zejść zobaczyć czy coś nie kipi. Poprosił mnie bym zerknęła przez chwilę na Kamila, który bawił się podczas naszej rozmowy w pokoju obok. Zgodziłam się. Kiedy weszłam, chłopczyk od progu zaczął pokazywać mi swoje samochody i zapytał czy powożę go ciężarówką. Po 10 minutach wrócił pan Janusz. Mężczyzna był zadowolony, kiedy widział, że chłopiec chętnie się ze mną bawi.</i></p> | Asystent chce być pomocny, nawiązuje relację z Kamilem.        |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Ale Kamilek jest odważny, sam zaprosił mnie do zabawy.</i><br/> <b>P. Nowak:</b> <i>Taaak... on lubi, żeby się z nim bawić, a nie zawsze jest na to czas.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dowartościowanie, komplementowanie                             |
| <p><b>A. R.:</b> <i>A o której wracają starsze dzieci?</i><br/> <b>P. Nowak:</b> <i>Zerknął na plan lekcji, Aaa, dopiero za jakieś dwie godziny kończą.</i><br/> <b>A. R.:</b> <i>To może bym mogła przyjść jeszcze do państwa w godzinach, kiedy starsze dzieci będą w domu, poznalibyśmy się?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wykazanie inicjatywy w nawiązaniu ponownego kontaktu przez AR. |
| <p><b>P. Nowak:</b> <i>Proszę bardzo, we czwartki wychodzą wcześniej.</i><br/> <b>A.R.:</b> <i>To może we czwartek około 14?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Klient wyraża chęć współpracy                                  |
| <p><b>P. Nowak:</b> <i>Tak będzie dobrze.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Strukturyzacja pracy.                                          |
| <p><b>A.R.:</b> <i>To do zobaczenia. Podałam rękę panu Januszowi i Kamilowi</i><br/> <b>P. Nowak:</b> <i>Kamil powiedz pani do widzenia.</i><br/> <b>Kamil:</b> <i>Do widzenia.</i> (Nieśmiało)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Okazanie szacunku.                                             |

**Etap drugi – przywołanie rozpoznanie tego, co działo się z osobą podczas analizowanej sytuacji, omówienie poczucia satysfakcji bądź jej braku z powodu danego zdarzenia**

Podczas spotkania z panem Januszem mężczyzna był smutny. Bałam się, że nie będę umiała wystarczająco go pocieszyć, że nie będę potrafiła znaleźć wspólnej nici porozumienia z mężczyzną ze względu na trudną sytuację, jaka spotkała jego rodzinę oraz nadmiar obowiązków, które na niego spadły. Z drugiej strony pomyślałam jednak, że może rozmowa z kimś z zewnątrz, kto pozwoli mu odczuć, że nie pozostał sam z tym problemem da panu Nowakowi poczucie bezpieczeństwa, poczucie, że są jeszcze ludzie, dla których los jego i jego rodziny nie pozostał obojętny. Dostrzeżenie także w tym wszystkim potrzeb pana Nowaka pozwoliło być może zbudować jego poczucie własnej wartości.

Kiedy pan Nowak powiedział, że żona powinna być w domu i wyraźnie się zirytował, ja próbowałam wytłumaczyć, że żona przecież

nie jest w szpitalu dla własnej wygody, tylko dla dobra Igora i bałam się, że mężczyzna nie będzie chciał kontynuować ze mną rozmowy. Kiedy pan Nowak powiedział, że żona powinna być w domu przy dzieciach, a mężczyzna pójść do pracy, trochę mnie to zirytowało. Z trudem powstrzymywałam swoje komentarze, które mogłyby przynieść bardzo niepożądany skutek. Pomyślałam, że mężczyzna myśli stereotypowo, i że prawdopodobnie współpraca z nim nie będzie należała do łatwych. Sztywny podział ról spotykam bardzo często w rodzinach, z którymi pracuję. Pomyślałam, że będzie to po prostu kolejna, „szablonowa rodzina” do pracy z asystentem. Jednak mężczyzna mnie pozytywnie zaskoczył, mówiąc, że widzi teraz ile żonę kosztuje opieka nad dziećmi i domem.

Nie ukrywam, że często sytuacje trudne z dziećmi w rodzinach „przenoszę” mimochodem na grunt prywatny. Myślę, co ja bym mogła czuć w takiej sytuacji. Momentami sama walczyłam ze łzami.

Byłam zaskoczona wynikiem spotkania, tym, że mężczyzna otworzył się przed obcą sobie osobą. Musiał przecież też zeznawać wcześniej przy policji, co się wydarzyło. Byłam zdumiona również, że mężczyzna naprawdę dobrze wywiązywał się z obowiązków domowych pod nieobecność żony.

Znając teraz rodzinę, myślę, że mężczyzna miał wyrzuty sumienia przez jakiś czas w związku z zaistniałą sytuacją i chciał pokazać, że jest dobrym ojcem, że nie jest taki zły, jak wszyscy uważają, i że potrafi jednak być pomocny dla swoich dzieci i pożyteczny, że potrafi dobrze sprawować nad nimi opiekę.

### **Trzeci etap – określenie mocnych i słabych stron analizowanej sytuacji**

Opisane zdarzenie przebiegło pomyślnie, mężczyzna chętnie się otwierał przede mną, był rozmowny. Jedynym problemem dla mnie podczas rozmowy tak naprawdę był moment, kiedy mężczyzna prawie się rozplakał. Nie do końca wiedziałam, jak mam się zachować w tej sytuacji: Czy mam go pocieszać?, Czy mogę pozwolić sobie na np. dotknięcie ramienia (poklepanie)? Uznałam jednak, że nie powinnam, przynajmniej na tak wczesnym etapie znajomości. Zrobiło mi się żal pana Nowaka, że przez nieuwagę jego dziecko mogło zginąć. Starałam się stosować odzwierciedlenia, aby mógł się swobodnie wypowiedzieć i przyniosło mu to ulgę.

**Czwarty etap – nadanie sensu temu zdarzeniu, przyglądnie się zachowaniom swoim oraz innych osób uczestniczących w danym zdarzeniu**

Pan Nowak zrozumiał podczas spotkania, że ma problem z nadużywaniem alkoholu oraz, że ten fakt wpływa na życie całej jego rodziny. W sposób tragiczny przekonał się, jakie mogą być skutki nierozwagi w stosowaniu używek. Na pewno pomocny podczas spotkania był fakt, że prawie nikogo nie było w domu. Mężczyzna nie musiał kryć się przed starszymi dziećmi ze swoimi uczuciami. Mogłoby mu być zwyczajnie wstyd. Często w innych rodzinach mężczyźni nie chcą pokazać przed dziećmi swojej słabości, bo uważają, że jest to coś złego i coś, co podważy ich autorytet. Chciałam też, aby mężczyzna sam przyznał, że ma problem z niekontrolowanym spożywaniem alkoholu.

**Piąty etap – propozycje innych pomysłów, możliwych do wykorzystania w danej sytuacji**

Myślę, że poprowadziłabym rozmowę jeszcze raz tak samo. Raczej obecność starszych dzieci w domu mogłaby zaburzyć całą rozmowę, rozproszyc uwagę ojca. Jedynie może mogłabym zachęcić pana Nowaka, aby jednak mógł się wypłakać, może to przyniosłoby mu wyraźną ulgę. Nie musiałby walczyć ze łzami. Na pewno zmieniałabym konstrukcję niektórych zdań, jak słusznie zauważył doradca, na zdania twierdzące a nie pytające, aby rzeczywiście były to prawdziwe odzwierciedlenia, a nie zapytania.

**Szósty, ostatni etap dotyczy przyszłego doświadczenia**

– przypomnienie sobie analizowanej sytuacji oraz wyobrażenie sobie, co można by zrobić innego, a co zachować tak jak było.

W podobnej sytuacji w przyszłości na pewno starałabym się stworzyć przyjazną atmosferę dla rozmówcy, podczas której mógłby się otworzyć. Domowy rozgardiasz nie sprzyja zwierzeniom, dlatego np. przyszłego rozmówcę na czas takich „trudnych” rozmów mogłabym zaprosić do siedziby OPS lub w inne przyjazne miejsce. Choć OPS mógłby nie być z perspektywy klienta komfortowym miejscem. Być może powinnam na tym etapie zachęcić mężczyznę do skorzystania z porady psychologa? Niekoniecznie wspominać od razu o terapii, gdyż mogłoby to wywołać opór.

## Spotkanie 5

### Etap pierwszy – opisanie wydarzenia poddawanego refleksji

| Fragmenty opisu metodycznego działania asystenta rodziny                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Komentarz dotyczący respektowanych zasad i zastosowanych technik, ich celowości i efektów                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Spotkanie 5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                 |
| <p>Dostałam informację od pana Janusza, że żona wróciła z synem do domu ze szpitala. Dziecko czuje się dobrze. Zaproponowałam spotkanie, pan Janusz zgodził się i powiedział, że poznam żonę i syna.</p>                                                                                                                                            | <p>Okazanie szacunku klientowi</p>                                                                                                                                              |
| <p>Kiedy przyjechałam na spotkanie przedstawiłam się Igorowi i pani Iwonie. Miałam wrażenie, że obydwójce byli zaciekawieni moją osobą, pani Iwona uśmiechała się. Powiedziałam, kim jestem i jaka jest moja rola. Powiedziałam, że będziemy się teraz spotykać wspólnie.</p> <p><b>Igor:</b> <i>Jak często będzie pani do nas przyjeżdżać?</i></p> | <p>Krótkie wyjaśnienie problemu oraz nakreślenie ogólnej roli asystenta rodziny<br/>Klientka nastawiona pozytywnie, choć uśmiechała się i mogła to być oznaka zdenerwowania</p> |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Tego do końca nie wiem, ale postaram się być przynajmniej 2, 3 razy w tygodniu u was w rodzinie, jeśli oczywiście rodzice nie będą mieli nic przeciwko temu (zwróciłam się w ich stronę).</i></p>                                                                                                                               | <p>Wyjaśnianie</p>                                                                                                                                                              |
| <p><b>P. Janusz:</b> <i>A dlaczego mielibyśmy coś mieć, proszę przyjeżdżać.</i><br/>Pani Iwona nic nie powiedziała, tylko się uśmiechała.</p>                                                                                                                                                                                                       | <p>Okazanie zaufania ze strony klienta, przełamanie oporu</p>                                                                                                                   |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Wiem, że byłeś w szpitalu, jak minął ci tam pobyt?</i><br/><b>Igor:</b> <i>Dziękuję, dobrze. Wie pani, ja mam cukrzycę i teraz będę musiał brać cały czas insulinę, nawet kilka razy dziennie. Muszę trzymać dietę, nie wolno mi jeść słodczy. To znaczy czasem mogę, jeśli mi spadnie za bardzo cukier.</i></p>                | <p>Nawiązanie kontaktu z dzieckiem</p>                                                                                                                                          |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Widzę, że bardzo dużo wiesz na temat cukrzycy, że trzeba przyjmować insulinę i nie wolno ci jeść słodczy. Jesteś bardzo dzielny.</i></p>                                                                                                                                                                                        | <p>Docenianie, komplementowanie</p>                                                                                                                                             |
| <p><i>A w jaki sposób podaje się taką insulinę?</i><br/><b>Igor:</b> <i>No po prostu trzeba wziąć taki pen i odmierzyć odpowiednią dawkę, np. 3 jednostki i wstrzyknąć w rękę, albo w brzuch, ale ja wolę w rękę.</i></p>                                                                                                                           | <p>Zbieranie informacji</p>                                                                                                                                                     |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Jesteś bardzo dzielny i dużo wiesz.</i><br/><b>Igor:</b> <i>No tak, bardzo dużo się nauczyłem w szpitalu. Jeśli nie będę brał insuliny, to mogę nawet umrzeć. Przejmuję się tym.</i></p>                                                                                                                                        | <p>Komplementowanie</p>                                                                                                                                                         |
| <p><b>A. R.:</b> <i>To rzeczywiście poważna sprawa, ale na pewno wszystko będzie dobrze, nie jesteś sam z tym wszystkim, są rodzice, którzy na pewno ci pomogą, byś czuł się dobrze i sam też dużo umiesz i wiesz.</i></p>                                                                                                                          | <p>Parafrazowanie, docenianie, okazanie wsparcia emocjonalnego.</p>                                                                                                             |
| <p><b>A. R.:</b> <i>A jak teraz powinna wyglądać dieta Igora? (zwróciłam się w stronę pani Iwony, by nawiązać kontakt).</i></p>                                                                                                                                                                                                                     | <p>Zbieranie informacji</p>                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>P. Iwona:</b> <i>No tak jak do tej pory, trzeba tylko się trzymać tego, co ustalił lekarz, że ma na każdy posiłek wyznaczoną dawkę insuliny i do tego musi odpowiednią ilość jedzenia zjeść. Kupiliśmy wagę i będziemy ważyć.</i></p>                                          |                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Rozumiem, lekarz wszystko pani wyjaśnił, została pani przeszkolona. To bardzo ważne.</i></p>                                                                                                                                                                     | Parafrazowanie                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>P. Iwona:</b> <i>Tak, wiem co robić.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>A. R.:</b> <i>A czego nie powinien jeść Igor?</i></p>                                                                                                                                                                                                                          | Zbieranie informacji                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>P. Iwona:</b> <i>No nie wolno mu słodyczy, chyba że cukier mu spadnie, to wtedy może zjeść cukierka. Owoce i warzywa do woli, a resztę trzeba ważyć. Wędlina i ser żółty też ile chce, tego ważyć nie trzeba.</i></p>                                                          |                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Widzę, że Pani dużo wie, na temat żywienia syna. Długo spędziła pani na szkoleniu?</i></p>                                                                                                                                                                       | Docenianie, komplemen-towanie                                                                                                                                                                                |
| <p><b>P. Iwona:</b> <i>No całe 4 tygodnie codziennie miałam szkolenie, a potem taki sprawdzian. Nie wypuściliby nas do domu, gdybym nie umiała podawać zastrzyków Igorowi i mierzyć cukru.</i></p>                                                                                   | Zbieranie informacji                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>P. Janusz:</b> <i>Teraz ja się muszę nauczyć od żony, trochę się boję.</i></p>                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Na pewno jest to dla was obojga nowa sytuacja, ale pewnie po jakimś czasie pan się oswoi i wdroży w rytm. Żona przekaże panu całą wiedzę, jaką zdobyła w szpitalu. Igor też dużo umie. A ile razy dziennie trzeba wykonywać pomiar cukru u syna?</i></p>         | Docenianie<br>Okazanie wsparcia emo-cjonalnego, komplemen-towanie                                                                                                                                            |
| <p><b>P. Iwona:</b> <i>7, 8 razy dziennie. Rano, po wstaniu przed śniadaniem, potem na drugie śniadanie o 9:40, potem o 13 przed obiadem, potem o 15, 18 przed kolacją, o 20 po kolacji i 22 ostatni pomiar i podanie insuliny nocnej. Takiej, która będzie działać od rana.</i></p> |                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Pani świetnie to wszystko zapamiętała, nawet godziny.</i></p>                                                                                                                                                                                                    | Docenianie, komplemen-towanie                                                                                                                                                                                |
| <p><b>P. Iwona:</b> <i>No przez ten miesiąc było tak dzień w dzień, to się po prostu nauczylam.</i></p>                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>A. R.:</b> <i>A jak się pani czuła, kiedy okazało się, że Igor będzie musiał przyjmować stale insulinę i trzymać dietę, mierzyć cukier?</i></p>                                                                                                                                | Pytanie o emocje związa-ne z chorobą dziecka.                                                                                                                                                                |
| <p><b>P. Iwona:</b> <i>No jak tu raz zasłabł, co przyjechało pogotowie, to po prostu nie wiedziałam, co mam robić. Bałam się, że umrze...</i></p>                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Miała pani prawo obawiać się o życie dziecka. W takiej sytuacji każdy by miał wątpliwości co robić, no chyba, że jest się lekarzem, a czasem i wie-dza lekarza nie jest wystarczająca.</i></p>                                                                   | Parafrazowanie,<br>normalizacja,<br>pokazanie, że inni też nie wiedzieliby co robić                                                                                                                          |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Na pewno cieszy się pani, że jesteście już wszyscy w domu razem.</i></p>                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>P. Iwona:</b> <i>No w sumie tak, najbardziej tęsknił Kamil za mną. Ale są też plu-sy. Nie musiałam nic robić, wszystko podali pod nos, w domu jest inaczej, cały czas trzeba gotować, sprzątać, prać i tak dalej. A tam, jak na wczasach. Wreszcie sobie odpoczęłam.</i></p>   | Kobieta jest szczera w swoich uczuciach. Mówi o potrzebach otwar-cie. Rodzice chorych dzie-ci często boją się mówić o tym z uwagi na nega-tywną ocenę ze strony otoczenia, że zostaną ocenieni jako egoiści. |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Słyszę, że brakowało pani do tej pory odpoczynku, tak na co dzień. A to ważne, żeby samemu też odpocząć i nabrać sił, wówczas lepiej można pomóc swojemu dziecku.</i></p>                                                                                        | Parafrazowanie, wsparcie klienta w zaspokajaniu swoich potrzeb.                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>P. Iwona:</b> <i>Tak, w domu wszystko robię sama...</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><i>Warto zastanowić się, jak poprowadzić takie fragmenty rozmowy, aby zaktywizować mężczyznę/mężczyzn. Wskazówka – proszę zobaczyć wcześniejsze spotkania, tam są wyjątki – klient zajmował się dziećmi i domem, jak to wykorzystać? (komentarz doradcy)</i></p> <p>Zbieranie informacji</p> |  |
| <p>Pan Janusz wyszedł w czasie naszej rozmowy do kuchni na dół. Po kilku spotkaniach zorientowałam się, że robi tak wtedy, kiedy rozmowa mogła-by się stać dla niego niewygodna.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>A. R.:</b> <i>A mąż pani nie pomaga?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Parafrazowanie<br/>Pytanie otwarte, zachęcanie klientki do poszukiwania rozwiązań.</p> <p>Lekki opór</p>                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>P. Iwona:</b> <i>No jak mnie nie było, to nie miał wyjścia, musiał robić, naga-niał Weronikę, ale teraz jak przyjechałam, to od nowa to samo. On już nic nie robi. A teraz jeszcze te pomiary cukru u Igora, to wszystko zajmuje dużo czasu, muszę o tym cały czas pamiętać.</i>                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>A. R.:</b> <i>Rozumiem, że jest pani tym wszystkim wyraźnie zmęczona i sfrustro-wana. A jak to było w szpitalu, kto pamiętał o pomiarach?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Pytanie otwarte<br/>Podtrzymywanie tematu, próba przełamania oporu, zachęcanie klientki do dalszego poszukiwania.</p> <p>Przełamanie oporu</p>                                                                                                                                               |  |
| <b>P. Iwona:</b> <i>Przychodziła pielęgniarka i mówiła, że trzeba mierzyć.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>A. R.:</b> <i>A jak pani myśli, jak można by było zrobić, żeby nie zapominać o po-miarach?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>P. Iwona:</b> <i>No nie wiem, może będę nastawiała budzik w komórce... No, ale tak za każdym razem nastawiać...</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>A. R.:</b> <i>Aha... nastawianie budzika, to dobry pomysł, co jeszcze?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>P. Iwona:</b> <i>A może na takim zwykłym budziku będzie mi prościej. Nie trzeba będzie tak klikać cały czas tylko się wskazówką przejedzie. O mam nawet i chyba działa. No chyba tak będę robić, bo przecież ja zapomnę tu w domu.</i>                                                                                                                                                                                                                   | <p>Wyjaśnianie, komplementowanie, wsparcie emocjonalne.<br/><i>Porada.</i> Podpowiadanie gotowego rozwiązania przez AR.<br/><i>Zabrakło pytania – Co Pani na to? które warto zadać po podaniu porady (komentarz doradcy).</i></p>                                                               |  |
| <b>A. R.:</b> <i>Pewnie na początku trudno się jest przestawić, ale z czasem nabierze pani wprawy i nie będzie pani zapominać. Na pewno poradzi sobie pani. Można też wyznaczyć takie zadanie Igorowi, aby zaangażować go troszczek-kę. Może mu pani powiedzieć, że następny pomiar np. o 13 i jego zadaniem jest, aby o tym pamiętać. Wiadomo na początku będzie pani sama to kon-trolować, ale niech on też pamięta i przy okazji uczy się, co i jak.</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>A. R.:</b> <i>Igor, mamy dla ciebie z mamą taką propozycję. Jesteś już na tyle dużym chłopcem, że mógłbyś powolutku uczyć się, o której godzinie jest następny pomiar cukru. Dobrze?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Wyłączenie przez AR.<br/>P Iwona powinna zawołać chłopca i wyjaśnić, o co chodzi. Chociaż może to mogłoby być modelowanie sytuacji wychowawczej?</p>                                                                                                                                         |  |
| <b>Igor:</b> <i>Bardzo chętnie.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>A. R.:</b> <i>A znasz się na zegarku?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Igor:</b> <i>Na takim zwykłym to nie, ale taki co jest w komórce, to tak.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>A. R.:</b> <i>No to słuchaj... O której Igor ma następny pomiar (zwróciłam się do p. Iwony?)</i></p> <p><b>P. Iwona:</b> <i>O 15.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><i>Myślę, że warto było poczekać, co zrobi matka niż od razu zakładać, że trzeba modelować. Modelujemy, jeśli widzimy, że klient nie posiada danej umiejętności (komentarz doradcy).</i></p> |
| <p><b>A. R.:</b> <i>Czyli... O 15 przyjdiesz do mamy i przypomnisz jej, że trzeba dokończyć pomiaru, dobrze?</i></p> <p><b>Igor:</b> <i>Dobrze.</i> Chłopiec wyraźnie ucieszył się z powierzonego mu zadania.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Włączenie chłopca w rozwiązanie problemu.</p>                                                                                                                                                |
| <p>W międzyczasie zaczęłam się bawić z młodszym synem, który przyniósł samochody. Pani Iwona zaczęła przygotowywać obiad. Dziś była smażona kiełbasa z ziemniakami. (Szczерze mówiąc, jeszcze wtedy nie wiedziałam, że ten obiad zapowiada całą masę problemów związanych z prawidłowym żywieniem Igora).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Działania poza problemem.</p> <p>Działania skierowane do dziecka – wspólna zabawa</p>                                                                                                        |
| <p>Gdy zbliżała się 15, Igor podszedł do mamy i przypomniał o tym, że należy wykonać pomiar. Byłam świadkiem pierwszy raz, jak się to robi. Szczерze mówiąc byłam bardzo tym przejęta. Zastanawiałam się, czy gdyby zaszła taka potrzeba, będę umiała wykonać zastrzyk. Porozmawiałam też na ten temat z panią kierownicą, jak to wygląda. Bałam się, że kiedyś ja będę musiała zrobić chłopcu taki zastrzyk.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><i>Refleksja AR po i dla przyszłego działania (komentarz doradcy).</i></p>                                                                                                                   |
| <p>Na koniec spotkania pochwiliłam Igora, że pamiętał o pomiarze. Starałam się wzmocnić panią Iwonę, że na pewno z czasem będzie jej ze wszystkim łatwiej.</p> <p>Po tym spotkaniu byłam sama przerażona, zdałam sobie sprawę jak trudne jest życie osoby chorej na cukrzycę i pozostałych domowników. Jaka odpowiedzialność ciąży na rodzicach takiego dziecka. Po odbyciu pomiaru, okazało się, że cukier wynosi prawie 300 mg% i chłopiec musi poczekać na posiłek, może w tym czasie pojeździć na rowerze, aby cukier zaczął się obniżać poprzez stosowanie wysiłku.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Wzmocnienie</p>                                                                                                                                                                              |
| <p>Na koniec podsumowałam spotkanie i zadanie do wykonania dla mamy i chłopca.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Strukturyzacja pracy, zebranie i podsumowanie spotkania.</p>                                                                                                                                 |
| <p>Na tym zakończyłam spotkanie. Między kolejnymi spotkaniami z rodziną bardzo dużo czytałam na temat cukrzycy typu I. Bardziej obserwowałam, niż ingerowałam w to, co widziałam. Im więcej wiedziałam na temat cukrzycy, tym bardziej utwierdzałam się w przekonaniu, że żywienie chłopca w rodzinie przebiega bardzo nieprawidłowo. Cała rodzina jada niezdrowo. Paradoksalnie nikt w niej nie jest gruby, a wręcz odwrotnie. Podstawą w żywieniu osób chorych na cukrzycę jest bazowanie na produktach o tzw. „niskim indeksie glikemicznym”. W kolejnych spotkaniach wpadłam na pomysł i poprosiłam panią Iwonę, aby prowadziła zeszyt żywieniowy dla chłopca i zapisywała, co i o której godzinie jadł. Natomiast w specjalnym notiesie od lekarza matka notuje poziomy cukrów o określonych godzinach i wstrzyknięte dawki insuliny.</p> | <p>Działania pośrednie – dokształcanie, przygotowanie się do pracy z danym przypadkiem o określonym problemie – choroba cukrzycowa Porada, przydzielenie zadania</p>                            |

**Etap drugi – przywołanie rozpoznanie tego, co działo się z osobą podczas analizowanej sytuacji, omówienie poczucia satysfakcji bądź jej braku z powodu danego zdarzenia**

Podczas spotkania czułam się bardzo niepewnie, ponieważ poruszałam po nieznanym mi do tej pory obszarze, jakim jest choroba – cukrzyca typu I-go. Nie sądziłam, że osoby chore muszą zmagać się każdego dnia z tyloma rutynowymi czynnościami, które utrzymują je przy życiu. A dla cukrzyka codziennie robienie zastrzyków, to rutynowa czynność, jak dla nas poranne mycie zębów. Z każdym „krokiem” przebiegu rozmowy przekonywałam się, jak trudne jest życie będąc chorym. Czułam ogarniające mnie zakłopotanie, że nie jestem ekspertem w tej dziedzinie. Przed spotkaniem pomyślałam: „Jakoś to będzie”. Przeczytałam niewiele na temat cukrzycy, można powiedzieć, że nie przygotowałam się, przez co straciłam poczucie pewności siebie. Uważałam w owym momencie, że będąc osobą z zewnątrz klienci oczekują ode mnie profesjonalizmu, być może i fachowej wiedzy z zakresu leczenia cukrzycy. Ale teraz myślę, że rzeczywiście mogłam więcej wiedzieć na temat choroby, ale stawiałam sobie jednocześnie wygórowane zadanie bycia bardziej kompetentnym z tego zakresu. Przecież tak naprawdę fachową wiedzę posiadają wykształceni lekarze, dietetycy. Ja mogę dążyć do jej zdobycia, ale nie oszukujmy się, trudno od siebie wymagać bycia ekspertem we wszystkich dziedzinach życia. Odpowiedzi pani Iwony oraz Igora podczas spotkania wzbudzały mój podziw. Wiedza, którą zdobyła podczas szkolenia pani Iwona imponowała mi, a jednocześnie powodowała, że czułam się niepewnie. „Dotykałam” tematu, o którym miałam enigmatyczne pojęcie i to powodowało duży dyskomfort myślowy i psychiczny. Miałam trudności z formowaniem pytań. Rozmowa momentami przypominała przesłuchanie.

**Trzeci etap – określenie mocnych i słabych stron analizowanej sytuacji**

Słabe strony: Brak podstawowej wiedzy o cukrzycy. W efekcie kilka razy w rozmowie z chłopcem nie wiedziałam co powiedzieć i maskowałam to stwierdzeniami: „Jesteś bardzo dzielny i dużo wiesz.” Powtarzam te słowa 3 razy. Chłopiec przejmując się, jak sam powiedział, swoim stanem zdrowia. Mogłam pociągnąć tę rozmowę dotyczącą uczuć, a tak powiedziałam jedynie, że wszystko będzie dobrze. Urwałam właściwie ten wątek i zwróciłam się w stronę matki, aby może nie ujawniać swojej niewiedzy i zakłopotania. Tak naprawdę nie mogłam stwierdzić, samej

nie mając wiedzy, czy kobieta rzeczywiście „dużo” wie na temat choroby syna. Myślę, że zbyt dużo mówiłam i zadawałam zbyt dużo pytań rodzinie, jak na pierwszy raz. Powinnam bardziej skupić się na nawiązaniu relacji z panią Iwoną.

Słabą stroną było z pewnością „przegapienie” pana Nowaka jako osoby, która świetnie dawała sobie radę, pod nieobecność żony opiekując się dziećmi.

Mocna strona: Było to jednocześnie nawiązanie kontaktu z panią Iwoną, która początkowo trzymała się trochę z boku.

#### **Czwarty etap – nadanie sensu temu zdarzeniu, przyglądnie się zachowaniom swoim oraz innych osób uczestniczących w danym zdarzeniu**

Pani Iwona poczuła się przytłoczona wielością obowiązków domowych w połączeniu z opieką nad chorym dzieckiem. W trakcie rozmowy z kobietą priorytetem dla mnie stało się to, aby Igor miał podawaną insulinę na czas i mierzony poziom cukru. Chciałam mieć pewność, że rodzice, a w zasadzie pani Iwona będzie tego pilnowała. Pozwoliłam poniekąd panu Nowakowi „wykręcić” się z zadań dotyczących opieki nad synem, a przecież założenie było takie, że pani Iwona miała męża nauczyć, jak robić zastrzyki. Tymczasem pan Janusz poszedł do innego pomieszczenia uciekając od sytuacji trudnej, jaką niewątpliwie była dla niego nauka podawania zastrzyków itd. Ze swoich doświadczeń mogę powiedzieć, że mężczyźni często unikają sytuacji trudnych i wówczas wiem, że należy ich mimo wszystko zachęcać do uczestnictwa w nich i chwalić za nawet najdrobniejsze sukcesy. W przyszłości starałabym się bardziej angażować wszystkich dorosłych członków rodziny w rozwiązanie problemu.

#### **Piąty etap – propozycje innych pomysłów, możliwych do wykorzystania w danej sytuacji**

Podczas spotkania klientka wyraziła żal, że mąż nie pomaga jej w obowiązkach domowych. Nie zareagowałam prawidłowo w tej sytuacji. Powinnam zamiast pytania: *A mąż Pani nie pomaga?* Przypomnieć jej fakt, że jednak pan Nowak opiekował się dziećmi pod nieobecność żony i bardzo dobrze sobie radził. W sposób oczywiście możliwie jak najbardziej taktowny. Może słowami: *Muszę pani przyznać, że mąż świetnie sobie radził z opieką nad dziećmi i domem podczas waszej nieobecności.* Ale, żeby pani Iwona nie czuła się urażona, mogłam dodać: *Wiadomo, brakowało kobieciej ręki, ale było nieźle.*

Powinnam zaprosić pana Nowaka do dalszej części rozmowy, nie odpuszczać tak łatwo. Niewątpliwie powinnam wrócić do tematu podziału obowiązków domowych. Włączyć dzieci w pomaganie dorosłym przy wykonywaniu prostych czynności. Nawet Igor, mimo swojej choroby, może aktywnie uczestniczyć w czynnościach domowych. Można zachęcić chłopca do samodzielnego komponowania sobie posiłków według zaleceń lekarza i dietetyka.

#### Szósty, ostatni etap dotyczy przyszłego doświadczenia

– przypomnienie sobie analizowanej sytuacji oraz wyobrażenie sobie, co można by zrobić innego, a co zachować tak, jak było

Podczas rozmowy powinnam na samym jej początku podkreślić jak ważne jest dla mnie i dla osiągnięcia sukcesu rodziny uczestnictwo obojga dorosłych w rozwiązywaniu sytuacji trudnych. Przed spotkaniem z rodziną warto przeanalizować poprzednie wizyty, aby przypomnieć sobie o mocnych stronach klientów i ich zasobach, na których możemy bazować w dalszej współpracy z rodziną.

### Spotkanie 10

Etap pierwszy, opisanie wydarzenia poddawanego refleksji.

| Fragmenty opisu metodycznego działania asystenta rodziny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Komentarz dotyczący respektowanych zasad i zastosowanych technik, ich celowości i efektów                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Do GOPS zadzwoniła wychowawczyni Igora ze Szkoły Podstawowej pani Marta. Chłopiec przez ostatni tydzień o 9:40 miał bardzo wysoki poziom cukru we krwi, sięgający 300 mg% lub więcej (norma jest od 60 do 120).</p> <p>Nauczycielka zadzwoniła do lekarza, który ustalił, że jeśli poziom cukru u chłopca przekroczy ponad 200, wówczas należy wezwać rodzica do szkoły w celu podania dodatkowej dawki insuliny (tzw. insuliny korekcyjnej). Lekarz nie chciał według nauczycielki udzielać więcej informacji na temat związanych z Igorem i jego leczeniem (ale to zrozumiałe, tajemnica lekarska). Pani nauczycielka poprosiła o interwencję i sprawdzenie, co jada chłopiec, czy aby na pewno rodzice właściwie go żywią. Dodatkowo zachowanie pani Iwony według relacji nauczycielki budzi duży niepokój, ponieważ kobieta jawnie oskarżała chłopca i obwiniła za zaistniałą sytuację. Krzyczała na niego w szkole, że dlaczego ma taki wysoki cukier, bo pewnie znowu się czegoś „nawpieprzał”. Syn nauczycielki jest lekarzem i wiele tłumaczył jej jak powinno wyglądać żywienie dziecka z cukrzycą. Chłopiec powinien zjadać potrawy o tzw. niskim indeksie glikemicznym, mieć regularnie mierzony cukier, przyjmować dokładnie zważone porcje i odpowiednie posiłki. Dostałam dyspozycję od pani kierownik, że mam „zbadać” całą sprawę i porozmawiać z rodziną.</p> | <p>Działania pośrednie na rzecz rodziny, kontakt szkoły z GOPS.</p> <p>Opis sytuacji problemowej z perspektywy szkoły</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Pojechałam na wizytę do rodziny.<br>Przebieg rozmowy z rodzicami:                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>Chciałabym z państwem dzisiaj porozmawiać na temat żywienia waszego i waszych dzieci, a w szczególności żywienia Igora, z racji tego, że ma wiadomo cukrzycę i jego dieta powinna nieco różnić się od diety dzieci bez cukrzycy (nie chciałam użyć tu określenia od „diety zdrowych dzieci”).</i> | Przedstawienie problemu, celu spotkania<br>Może trochę moralizowania          |
| <i>Pani Iwono, rozmawialiśmy kiedyś na temat prowadzenia przez panią dziennika żywieniowego. Jak to teraz wygląda, prowadzi go pani, znalazła pani na to czas?</i>                                                                                                                                                 | Przypomnienie zadania do wykonania                                            |
| <b>P. Iwona:</b> <i>No trochę z tym trudno, zapisywałam do poniedziałku, co jadł Igor. A potem to tak jakoś zleciało, ale ja to uzupełnię.</i>                                                                                                                                                                     |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>Rozumiem, cieszę się, że pani znalazła czas i do poniedziałku zapisywała, co zjadał chłopiec. Mając tyle obowiązków domowych to na pewno nie jest łatwo.</i>                                                                                                                                      | Docenianie                                                                    |
| <b>P. Iwona:</b> <i>No, nie jest. Sama wszystko w domu robię.</i>                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>A mogłabym zobaczyć zeszyt, jak wygląda taki przykładowy posiłek u Igora?</i>                                                                                                                                                                                                                     | Kontrolowanie                                                                 |
| <b>P. Iwona:</b> <i>Jak najbardziej.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>A skąd pani wie, ile można podać chłopcu do zjedzenia i co powinien jeść.</i>                                                                                                                                                                                                                     | Zaufanie ze strony klienta, brak oporu.                                       |
| <b>P. Iwona:</b> <i>Mam taką tabelkę i tam są wymienniki, każde jedzenie ma swój wymiennik.</i>                                                                                                                                                                                                                    | Poprzez docenienie starań AR nie wywołał oporu u klientki.                    |
| <b>A. R.:</b> <i>Hmm..., nie rozumiem szczerze mówiąc.</i>                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                               |
| <b>P. Iwona:</b> <i>Zaraz pani poszukam tej tabelki, gdzieś ją położyłam po przyjężdzie ze szpitala (a to było kilka tygodni później).</i>                                                                                                                                                                         |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>Już rozumiem, i pani to wszystko musi pamiętać? Podziwiam.</i>                                                                                                                                                                                                                                    | Docenianie, komplementowanie                                                  |
| <b>P. Iwona:</b> <i>Noo, tutaj piszę i mogę sobie przeczytać. (Prawdę mówiąc, nie mogłam się dogadać z panią Iwoną, o co chodzi z tymi wymiennikami).</i>                                                                                                                                                          |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>I musi też pani, jak rozumiem, wszystko ważyć?</i>                                                                                                                                                                                                                                                | Sprawdzanie                                                                   |
| <b>P. Iwona:</b> <i>No teraz to już nie, bo ja już na oko wiem, co ile waży.</i>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>Na oko? I zawsze tak samo wychodzi podczas ważenia chleba, wędliny?</i>                                                                                                                                                                                                                           | Zbieranie informacji – klientka w pozycji eksperta                            |
| <b>P. Iwona:</b> <i>No tak, raczej tak.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>A co by się stało, jak by się okazało, że np. kromka chleba waży np. o 5 g więcej lub mniej?</i>                                                                                                                                                                                                  |                                                                               |
| <b>P. Iwona:</b> <i>No to nic, to tam pięć gramów... To nic takiego.</i>                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>Rozumiem. Czyli to tak dokładnie nie musi być wszystko ważone?</i>                                                                                                                                                                                                                                |                                                                               |
| <b>P. Iwona:</b> <i>No chyba się nic nie stanie.</i>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                               |
| <b>A. R.:</b> <i>Zauważyłam w zeszycie, że nie zapisuje pani wagi podawanych potraw, może jednak mogłaby pani jednak zapisywać wagę i np. włączyć do pomocy Igora?</i>                                                                                                                                             | Próba włączenia dziecka w zadanie<br>Propozycja rozwiązania problemu przez AR |
| <b>P. Iwona:</b> <i>Aaaa, wagę już gdzieś schowałam, no ale można wyjąć.</i>                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                               |
| <b>Igor:</b> <i>Mamo, ja zważę owoce... mam winogrona i banana.</i>                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Chłopiec zważył wszystko, niedawno miał robiony pomiar i okazało się, że ma 267mg% cukru we krwi. Nie chciałam się wtrącać, bo nie byłam pewna, ale czułam, że Igor nie powinien jeść teraz banana i winogron, bo przecież mają one bardzo dużo cukru w sobie i jeszcze mu ten cukier podniosą. Postanowiłam poczytać dużo o cukrzycy i pojechać na następną wizytę lekarską z rodziną.</p> <p><b>A. R.:</b> A co Igor powinien zjadać na obiad i o której godzinie?</p> <p><b>P. Iwona:</b> No wszystko może, no wiadomo cukru i słodczy nie może. A obiad to tak teraz, koło pierwszej, po pomiarze. Jak ma za wysoki, to musi chwilę poczekać.</p> <p><b>A. R.:</b> A co z tym bananem i winogronami, może teraz zjeść mimo wysokiego cukru?</p> <p><b>P. Iwona:</b> A to niech już zje, obiad dzisiaj będzie później, nie zdążyłam przygotować, jakoś tak wyszło...</p> <p><b>A. R.:</b> Pani Iwono chciałabym z panią, tak jak wspomniałam, porozmawiać na temat żywienia Igora.</p> <p><i>Jak pani wie, ważne jest, aby posiłki chłopiec jadł regularnie, żeby one były jednak ważne, bo wtedy pani będzie mieć pewność, że podaje mu odpowiednią dawkę insuliny.</i></p> <p><i>Sama pani przecież mówiła, że lekarz kazał ważyć posiłki. Prawda?</i></p> <p><b>P. Iwona:</b> No niby tak, ale z tym to zawsze tyle roboty.</p> <p><b>A. R.:</b> Rozumiem, że wszystkie dodatkowe czynności pochłaniają czas. Może dla dobra i zdrowia dziecka warto spróbować?</p> <p><i>Zauważyłam też niestety, że często będąc u państwa w domu, nie ma przygotowanego dla dzieci obiadu. A to jest ważne, żeby Igor i pozostałe dzieci zjadały ciepłe posiłki. Od tego zależy ich zdrowie.</i></p> <p><b>P. Iwona:</b> Bo jak gdzieś jadę to nie mam czasu... (pani Iwona wyraźnie się poirytowała)</p> <p><b>A. R.:</b> A co można by było zrobić żeby zmienić tę sytuację?</p> <p><b>P. Iwona:</b> Mogę zamówić pizzę...</p> <p><b>A. R.:</b> Pizza nie jest tania, pewnie jedna nie wystarczyłaby dla wszystkich... no i nie jest zbyt zdrowa.</p> <p><i>A jakiś inny jeszcze pomysł? (Ważny ton głosu całej wypowiedzi, aby nie było ironii i moralizowania, bo klient się „zamknie”)</i></p> <p><b>P. Iwona:</b> Może mogłabym przygotowywać dzień wcześniej obiad, jak mam zamiar gdzieś jechać.</p> | <p><i>Refleksja AR</i><br/> <i>Warto było się jednak podzielić tą wątpliwością, bo nawet jeśli Pani nie miała wiedzy to dobrze podpowiadała Pani intuicja, tylko tak, żeby to było z troski o dziecko a nie ocenianie mamy</i><br/> <i>Jest to pociągnięte dalej – ok. (komentarz dorady)</i></p> <p>Sprawdzanie</p> <p>Przypomnienie tematu spotkania.</p> <p>Wyjaśnianie</p> <p>Odwołanie się do słów i wiedzy klienta</p> <p>Opór klienta.</p> <p>Parafrazowanie.<br/> Odwołanie się do uczuć klienta.</p> <p>Wyjaśnianie</p> <p>Opór ze strony klienta</p> <p>Pytanie otwarte.<br/> Próba włączenia klienta w poszukiwanie rozwiązań.</p> <p>Choć nie najlepszy pomysł, ale klient mówi językiem zmiany, szuka rozwiązania.</p> <p>Doprecyzowanie, pytanie otwarte.<br/> <i>Refleksja AR (komentarz dorady)</i></p> <p>Klient poszukuje rozwiązań.<br/> Mówi językiem zmiany<br/> Klient wyraża gotowość do działania.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>A. R.:</b> Świetny pomysł! Będzie to wymagało poświęcenia z pani strony, ale po wyjeździe, gdy wróci pani do domu, to tylko odgrzeje posiłek. I będzie to na pewno zdrowsza alternatywa dla pizzy.</p> <p><b>P. Iwona:</b> No niby jest to jakiś sposób. I mąż też mógłby odgrzać obiad dzieciom, nawet jak mnie nie ma.</p> <p><b>A. R.:</b> Dokładnie, mąż też mógłby dzieciom odgrzać posiłek, pomoże tym samym pani w części obowiązków domowych.</p> <p><b>P. Iwona:</b> Yhm.</p>                                                                                           | <p>Docenianie, komplementowanie.</p>                                                                                                                                                      |
| <p><b>A. R.:</b> A jak z tym jedzeniem owoców, kiedy Igor ma wysoki poziom cukru, może faktycznie je zjeść?</p> <p><b>P. Iwona:</b> No nie powinien, nie powinien... faktycznie, tak powiedziałam, by już pani nie pytała. Będę gotować obiad dzień wcześniej i nie będzie już takich sytuacji. Wiem, że szkodzi to Igorowi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Podsumowanie i wyciągnięcie wniosku. Klient samodzielnie znajduje korzyści zmiany zachowania, mówi językiem zmiany<br/>Parafrazowanie</p> <p>Zbieranie informacji, doprecyzowanie.</p> |
| <p><b>A. R.:</b> Przepraszam, że może pani odebrała moje pytania jako trochę napaśtliwe, ale muszą takie zadawać – to z troski o dziecko. Doceniam pani szczerość. Cieszę się, że wszystko się wyjaśniło, że wie pani co teraz można zrobić, że wystarczy przygotować dzień wcześniej posiłek do odgrzania. I jak oczywiście ważne jest ważenie porcji.</p> <p>Dobrze, będę się już z państwem żegnać. Czy odpowiada wam następne spotkanie w czwartek?</p> <p><b>P. Iwona:</b> Ja jestem cały czas raczej w domu, więc mi pasuje.</p> <p><b>A. R.:</b> W takim razie do widzenia.</p> | <p>Okazanie szacunku klientowi, docenianie</p> <p>Podsumowanie spotkania.</p> <p>Pożegnanie się.<br/>Strukturyzacja pracy</p>                                                             |

**Etap drugi – przywołanie rozpoznania tego, co działo się z osobą podczas analizowanej sytuacji, omówienie poczucia satysfakcji bądź jej braku z powodu danego zdarzenia.**

Przed spotkaniem byłam zawiedziona postawą pani Iwony, która w szkole niewłaściwie się zachowała wobec swojego syna. Zastanawiałam się, kim jest tak naprawdę ta „miła i uśmiechająca się” pani Iwona. Czy tym uśmiechem maskuje tak naprawdę swoje prawdziwe oblicze. Dlaczego tak wulgarnie zareagowała?

Nie chciałam, aby rodzina wrogo odebrała moje intencje, dlatego zaczęłam rozmowę od tematu żywienia całej rodziny. Uważałam, że jest to element najbardziej istotny, bo od tego może zależeć zdrowie, a nawet obecne i przyszłe życie Igora. Czułam się też w pewien sposób przymuszona przez panią nauczycielkę, która oczekiwała szybkiej i efektywnej INTERWENCJI. Celowo napisałam to słowo dużymi literami, gdyż

ma to na celu wyrażenie mojego ukrytego sprzeciwu wobec takiego postępowania. Oczekiwanie ode mnie natychmiastowego cudu jest bardzo deprymujące i niesprzyjające współpracy z rodziną na dłuższą metę. Mogłam wykazać się większą asertywnością, zapewnić kierownictwo o swoim zaangażowaniu a jednocześnie dać do zrozumienia, że trzeba zrobić wszystko możliwie jak najmniej oskarżycielsko wobec rodziny.

### **Trzeci etap – określenie mocnych i słabych stron analizowanej sytuacji**

Słabe strony sytuacji: Zgoda na natychmiastową reakcję (czyt. interwencję) w danej sprawie, która wymagała delikatności i może nie od razu zakończy się sukcesem. Może powinnam poprosić o więcej czasu na przygotowanie się do tematu w ramach pracy. Bo chyba zbieranie informacji na temat choroby chłopca, to też w jakimś sensie moja praca (biorąc pod uwagę, że nie jestem lekarzem). A tak naprawdę dokształcam się w tym zakresie „po godzinach”. Choć z perspektywy czasu nie żałuję ani jednej minuty poświęconej na zdobycie wiedzy o cukrzycy. Jest to bardzo trudne, ale i bardzo ciekawe zagadnienie. Zresztą można je wykorzystać do propagowania zdrowego żywienia w innych rodzinach, co też niniejszym czynię (pozytywna strona medalu).

Brak asertywności w przyjmowaniu na siebie pewnych zadań niekoniecznie możliwych od razu do wykonania.

Przyjęcie zadania do realizacji, a jednocześnie podczas rozmowy nie zainicjowanie rozmowy asystenta na temat negatywnego zachowania pani Iwony.

Brak mojej reakcji na niewłaściwy posiłek chłopca, który groził mu jeszcze bardziej niebezpiecznym podwyższeniem cukru we krwi. Być może w jakiś sposób uciekałam sama od sytuacji trudnej, od wzięcia odpowiedzialności za to, co je chłopiec. Gdybym domagała się, aby np. zrezygnował z takiego rodzaju posiłku, mogłabym się pomylić. A może jednak banan i winogrona by mu nie zaszkodziły?

Zbyt szybko zakończyłam spotkanie. Można było „pociągnąć” temat negatywnego zachowania pani Iwony w szkole wobec Igora.

Mocne strony: Poprowadzenie rozmowy w taki sposób, że klientka sama znalazła rozwiązanie sytuacji związanej z nieregularnym przygotowywaniem posiłków.

### **Czwarty etap – nadanie sensu temu zdarzeniu, przyglądanie się zachowaniom swoim oraz innych osób uczestniczących w danym zdarzeniu**

Z pewnością założenie na spotkanie nr 10 było inne. Miałam zwrócić pani Iwoni uwagę na jej negatywne zachowanie wobec Igora w szkole oraz na sposób serwowania posiłków i ich jakość.

Nie udało wszystkiego się zrealizować. Chyba przestraszyła mnie w pewnym momencie sytuacja, w której Igor miał wysoki poziom cukru i jeszcze później pani Iwona pozwoliła mu zjeść posiłek, który ten cukier najprawdopodobniej podniósł jeszcze bardziej (z tego co pamiętam, jak sprawdziłam sobie kilka dni później w książeczce, faktycznie ten cukier nadal oscylował wokół 300). Czynnikiem utrudniającym przełamywanie oporu i pokonanie sytuacji trudnej była moja... niewiedza, która w jakiś sposób mnie deprymowała i wytrącała oręż z ręki (choć moim celem nie była walka z rodziną, ale jej wspieranie, jednak za pomocą pewnych i świadomie wypowiedzianych argumentów).

Obecnie nie boję się wyrażać swojego zdania na temat właściwego żywienia. Uzupełniłam swoją wiedzę z tego zakresu, dało mi to większą pewność siebie. Jestem również nieustępliwa w drażnieniu tematów, które mają pomóc rodzinie, zwłaszcza Igorowi. Na obecnym etapie rodzina zaczęła za moją namową korzystać z porad prywatnych dietetyka. Było to bardzo trudne, ponieważ pan Nowak nie chciał się na nie zgodzić. Nadal uważa, że to nic chłopcu nie pomoże.

### **Piąty etap – propozycje innych pomysłów, możliwych do wykorzystania w danej sytuacji**

Na pewno podczas spotkania mogłam, jak już wcześniej wspomniałam, poruszyć temat zachowania się pani Iwony w szkole. Teraz wiem, że nie należy pewnych spraw odkładać na później, że tak naprawdę, jeśli mamy dostęp do wiedzy i wiemy, że prędzej czy później ona nam się przyda, to z pewnością stanie się to szybciej, niż się tego spodziewamy. Zwlekając z uzupełnieniem wiadomości dotyczących cukrzycy i właściwego żywienia zamknęłam się w pewien sposób na rozmowę, na prawidłowe reakcje z obawy przed porażką. Czuję, że przegapiłam pewien moment, na szczęście była okazja, aby to naprawić. W przyszłości może się jednak okazać, że okazja do naprawienia błędu już się nie powtórzy.

**Szósty, ostatni etap dotyczy przyszłego doświadczenia**

**– przypomnienie sobie analizowanej sytuacji oraz wyobrażenie sobie, co można by zrobić innego, a co zachować tak jak było**

Gdybym jeszcze raz znalazła się w podobnej sytuacji, bardziej zaufałamby swojej intuicji i nie bałabym się reagować. Nikt nie jest nieomylny i asystent rodziny też nie jest. Pewne sytuacje, które pokazałyby, że również asystent rodziny nie zawsze jest ekspertem mogłyby nawet zbliżyć go do rodziny. Pracownik OPS-u może okazać się wówczas bardziej ludzki.

**Podsumowanie asystentki rodziny dotyczące korzyści z zastosowania modelu w analizie swojej pracy.**

Analiza przypadków według modelu Grahama Gibbs'a pozwoliła mi na głębszą refleksję dotyczącą pracy z konkretną rodziną. Rozpatrywanie wszystkich możliwych wariantów rozmowy pozwoliło mi odpowiedzieć na pytanie: *W jakim kierunku zmierzam?, Co chcę osiągnąć?* i pokazało, jakie mogą być konsekwencje niewłaściwie sformułowanych wypowiedzi. Nieustanne poddawanie ewaluacji swojej pracy pozwala na wychwycenie wszystkich popełnianych błędów podczas spotkania i daje szansę w przyszłości na ich trwałą eliminację. Utrwalenie pewnego, dobrego nawyku prowadzenia rozmowy oraz jej odpowiedni styl, wzmacnia we mnie poczucie sprawczości i możliwości wpływu na sytuację w pracy z każdą rodziną.

## **Zakończenie**

Praca z rodziną jest obszarem, gdzie szczególnego znaczenia nabiera refleksyjna praktyka. Profesjonaliści pracujący z rodziną wykorzystują wiele różnych strategii, ponieważ problemy rodzin są zwykle złożone i naznaczone niepewnością, a każdy przypadek jest inny. Rzadko ma się do czynienia z identycznymi lub podobnymi problemami rodziny, czy takimi samymi uwarunkowaniami sytuacyjnymi. Takie realia odnajdujemy w przytoczonym powyżej opisie pracy asystentki rodziny z rodziną. Problem choroby, jaką jest cukrzyca okazał się nowym zagadnieniem dla asystentki. Wymagał od niej zgłębienia wiedzy w tym obszarze i namysłu – zarówno w działaniu, jak i nad działaniem – jak reagować w różnych sytuacjach, szczególnie w pracy z panią Iwoną. Można powiedzieć, że pracę z rodziną charakteryzowała często unikatość, niepewność, zaś plan działania krystalizował się w toku trwania wykonywanej pracy.

Kładąc nacisk na refleksyjność, profesjonalści mogą angażować się w pracę z rodziną, podczas której rozpoznają i mobilizują jej mocne strony i zasoby, a w konsekwencji mogą osiągać zakładane rezultaty. Dlatego refleksyjne podejście jest bliskie idei *empowerment*, co kilkakrotnie znalazło odzwierciedlenie w opisywanym przypadku pracy z rodziną.

W pracy z rodziną, oprócz teorii i procedur, liczy się również bycie aktywnym myślicielem, bycie świadomym w relacji z rodziną, takt, wrażliwość, spostrzegawczość oraz elastyczność praktyka. Cechy te budują refleksyjnego profesjonalistę. Ponadto na podejście to składają się jeszcze takie czynniki, jak zdolność do analizy sytuacji i dowodów ze świadomością, jak własny udział wpływa na ten proces<sup>11</sup>, dokonywanie przeglądu tego, jak stosuje się teorię w praktyce, przyglądanie się temu, jak przeszłe doświadczenia, umiejętności oraz wiedza wykorzystywana jest podczas podejmowania decyzji i wykonywania pracy, zdolność do analizowania ludzkiego postępowania, motywów i skutków naszych działań<sup>12</sup>. Każdy z tych elementów pojawił się w pracy pani Małgorzaty z rodziną. Pomocnym w tym procesie okazał się dla niej cykl refleksyjny G. Gibbsa, dzięki któremu asystentka mogła dokonać namysłu nad sensem jej pracy z rodziną. Dokonując refleksji nad działaniem, przyglądała się swoim odczuciom, mocnym stronom, czy trudnościom występującym w tej pracy. Mogła się również dowiedzieć, czego nauczyła się w jej trakcie i jak postąpiłaby realizując podobną pracę w przyszłości. Bycie refleksyjnym okazało się wysoce osobistym procesem, który zaangażował panią Małgorzatę do wglądu we własne doświadczenia oraz przekonania, założenia i wartości, mające wpływ na jej praktykę. Warto pamiętać, że bycie zdolnym do refleksji jest zasadniczą cechą profesjonalistów pracujących z rodziną, którzy często muszą odpowiadać na wyzwania pojawiające się we wciąż zmieniającej się rzeczywistości.

<sup>11</sup> M. Connolly, L. Harms, *Social work. From theory to practice*, Cambridge University Press, New York 2012.

<sup>12</sup> D. Howe, *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011.

## Bibliografia

- Ciczowska-Giedziun M., *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną. Od teorii do praktyki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2016 (w druku).
- Connolly M., Harms L., *Social work. From theory to practice*, Cambridge University Press, New York 2012.
- Gibbs G., *Learning by doing: A guide to teaching and learning methods*, Oxford Centre for Staff and Learning Development, Oxford Polytechnic, London 1988.
- Granosik M., *Etyczne aspekty działania pedagoga społecznego*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna t. 1*, PWN, Warszawa 2006.
- Granosik M., *Profesjonalizacja zawodów społecznych*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna t. 1*, PWN, Warszawa 2006.
- Howe D., *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011.
- Jasper M., *Beginning reflective practice*, Nelson Thomes LTD, Cheltenham 2003.
- Kwiatkowska H., *Pedeutologia*. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
- Marynowicz-Hetka E., *Kultura praktyki w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną – uwagi na marginesie lektury*, [w:] A. Zukiewicz (red.), *Rodzicielstwo zastępcze w perspektywie teoretycznej i praktycznej*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2011.
- Mizerek H., *Dyskursy współczesnej edukacji nauczycielskiej. Między tradycjonalizmem a ponowoczesnością*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 1999.
- Olubiński A., *Praca socjalna – aspekty humanistyczne i pedagogiczne*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2004.
- Schön D., *The reflective practitioner: How professionals think in action*, Basic Books, New York 1983.
- Witkowski L., *Praca socjalna i profesjonalizm pedagogiczny*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Edukacji Zdrowotnej i Nauk Społecznych, Łódź 2010.



## Informacje o autorach

**Małgorzata Ciczowska-Giedziun** – doktor pedagogiki, adiunkt w Katedrze Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, specjalizuje się w pedagogice rodziny i pracy socjalno-wychowawczej z rodziną. W problematyce rodziny koncentruje się głównie na różnych formach jej wspierania, począwszy od poszukiwania koncepcji teoretycznych ułatwiających rozumienie wielowymiarowości i wieloaspektowości życia rodzinnego, po prezentowanie nowatorskich rozwiązań praktycznych w tym zakresie. Podejmuje współpracę z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej, biorąc czynny udział w opracowywaniu „Standardów pracy asystenta rodziny” w województwie warmińsko-mazurskim, jest także członkinią zespołu do spraw monitoringu i ewaluacji Programu Wspierania Rodziny i Systemu Pieczy Zastępczej w Województwie Warmińsko-Mazurskim na lata 2013-2017. Szczęśliwa mężatka i matka dwóch córek.

**Teresa Jadczak-Szumiło** – psycholog, dr nauk społecznych. Jest instruktorką treningu psychologicznego II stopnia. Przez 23 lata była ekspertką PARPA w zakresie FAS i Socjoterapii. Od 8 lat prowadzi badania kliniczne nad FASD i zaburzeniami przywiązania. Autorka książki „Neuropsychologiczny profil dziecka z FASD” i artykułów na temat dzieci porzuconych. W roku 1995 otrzymała indywidualną nagrodę Ministra Pracy za najlepsze w Polsce rozwiązania w zakresie pomocy społecznej. W roku 2008 odznaczona medalem Ministra Zdrowia RP „Zasłużony dla służby zdrowia” za badania nad diagnostyką FAS. Prowadzi terapię małych dzieci i ich rodziców w tym terapię dzieci po adopcji.

**Beata Kita** – mgr psychologii, terapeutka motywująca Polskiego Towarzystwa Terapii Motywującej, członkini międzynarodowego stowarzyszenia trenerów Motivational Interviewing Network of Trainers, terapeutka w obszarze systemowej terapii rodzin, certyfikowana specjalistka w zakresie pomocy ofiarom przemocy w rodzinie (certyfikat IPZ PTP), certyfikowana superwizorka w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie (certyfikat IPZ PTP). Pracuje z osobami i rodzinami objętymi pomocą społeczną, od 20 lat prowadząc pracę socjalną, udzielając interwencji kryzysowych, prowadząc konsultacje, terapię indywidualną, rodzin i par, grupy edukacyjno-rozwojowe, grupy wsparcia i grupy te-

rapeutyczne dla osób po doświadczeniu przemocy w rodzinie. Prowadzi szkolenia i superwizję w obszarze Dialogu Motywującego oraz przeciwdziałania przemocy rodzinie; autorka publikacji w tym zakresie.

**Izabela Krasiejko** – pedagog, doktor habilitowana nauk humanistycznych, pełni funkcję dyrektora Instytutu Pedagogiki Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, badaczka asystentury rodziny i autorka licznych prac naukowych na ten temat. Współpracuje z Polskim Instytutem Mediacji i Integracji Społecznej w zakresie organizacji Ogólnopolskich Złotów Asystentów Rodziny oraz kształcenia i superwizji kadr pomocy społecznej. Członkini Rady Merytorycznej w Ogólnopolskim Stowarzyszeniu Asystentów Rodziny oraz w Polskim Stowarzyszeniu Terapeutów Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, certyfikowana trenerka PSR. Prowadzi implementację Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach oraz Dialogu Motywującego do praktyki asystentów rodziny, pracowników socjalnych, koordynatorów rodzinnej pieczy zastępczej. Szczęśliwa mężatka oraz matka syna i córki.

**Marta Łuczynska** – doktor socjologii, pracownica Instytutu Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego, terapeutka Gestalt, członkini Zarządu Polskiego Towarzystwa Superwizji Pracy Socjalnej, specjalizuje się w klinicznej pracy socjalnej, superwizji pracy socjalnej, zagadnieniach etyki służb społecznych oraz profesjonalnej pomocy psychologicznej. Prowadzi zajęcia dydaktyczne dla studentów oraz szkolenia dla pracowników socjalnych i dla kadry kierowniczej instytucji pomocy społecznej, a także superwizję dla praktyków pracy socjalnej.

**Izabela Owczaruk** – psycholożka, trenerka grup psychoedukacyjnych, instruktorka, mediatorka spraw rodzinnych i spraw karnych z udziałem nieletnich. Superwizorka i konsultantka pracy z rodziną. Wiceprezeska Fundacji Wspierania Rodzin KORALE. Autorka i współautorka programów pracy z rodziną takich jak: „Odzyskać dziecko”, „Wspólnie wychowujemy”, „101 pomysłów na nudę czyli jak bawić się z dzieckiem, żeby lepiej się uczyło”.

**Jarosław Przeperski** – doktor nauk społecznych, wykładowca w Katedrze Pracy Socjalnej Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Autor wielu publikacji z zakresu polityki prorodzinnej, pracy socjalnej z rodziną, wspierania rodziny, innowacyjnych metod pomocy rodzinom

w kryzysie rodzin wielodzietnych. W badaniach przedstawiciel nurtu familiocentrycznego (family-centered), poszukującego zasobów, sił w samej rodzinie, środowisku rodzinnym i społeczności lokalnej. Prelegent na konferencjach międzynarodowych, m.in. Tucson (USA), Berlin, Glasgow, Brighton oraz krajowych.

Konsultant w dziedzinie projektowania polityki prorodzinnej i pracy socjalnej z rodzinami na poziomie krajowym i samorządowym – badania społeczności lokalnej, przygotowanie programów polityki prorodzinnej (samorządy), konstruowanie modeli pracy z rodzinami, ewaluacja projektów.

Spółecznik, założyciel i dyrektor Fundacji Nadzieja dla Rodzin w Toruniu działającej z rodzinami znajdującymi się w kryzysie i na ich rzecz (wprowadzanie innowacyjnych metod pracy z rodzinami, w tym Konferencji Grupy Rodzinnej) oraz rodzin wielodzietnych. Współzałożyciel portalu dla rodzin wielodzietnych [www.duzarodzina.pl](http://www.duzarodzina.pl). Szczęśliwy mąż, tata 5 dzieci.

**Ewa Reczek** – psycholożka, trenerka i naczelną superwizorka metody wideotreningu komunikacji w Polsce, dyrektorka Maltańskiego Centrum Pomocy Niepełnosprawnym Dzieciom i Ich Rodzinom. Uczestniczka programu „Solution Focused Approach as a new method in welfare and education systems in Poland” realizowanego w latach 2004-2007 przez Uniwersytet Fontys (Tilburg, Holandia) i Uniwersytet Jagielloński. Członkini Polskiego Stowarzyszenia Terapeutów Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, autorka publikacji i książek na temat wideotreningu komunikacji.

**Bożena Wołoszyn** – mediatorka rodzinna, socjoterapeutka, trenerka warsztatu, terapeutka Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach (TSR), absolwentka Instytutu Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego, Studium Socjoterapii, Szkoły Trenerów, Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz wielu specjalistycznych szkoleń przygotowujących do pracy z osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej. Prowadzi szkolenia dla członków zespołów interdyscyplinarnych i przedstawicieli służby zdrowia w zakresie skutecznego stosowania procedury Niebieskiej Karty oraz urzędników sądowych w zakresie profilaktyki wypalenia zawodowego i asertywnej i deeskalacyjnej komunikacji oraz superwizję dla pracowników socjalnych, asystentów rodzin i kadry kierowniczej instytucji pomocy społecznej.

