

Elżbieta Dallemura

Terapeuta środowiskowy, asystent rodzinny, koordynator merytoryczny programu psychoprophylaktycznego realizowanego przez Stowarzyszenie Pomocy Rodzinie i Dzieciom SZANSA skierowanego do rodzin marginalizowanych na osiedlu socjalnym w Białymstoku

Współpraca z rodzinami w placówkach wsparcia dziennego

Praca z rodzinami dzieci objętych programem placówek wsparcia dziennego jest jednym z najistotniejszych elementów warunkujących skuteczną pomoc podopiecznym.

Im niższy wiek dzieci (wcześniejsza profilaktyka), tym większa szansa pomocy i tym większe znaczenie ma praca z rodzicami. Dzieci trafiają do placówek wsparcia dziennego najczęściej z powodu ubóstwa rodziców i wynikających z niego problemów socjalnych lub z powodu wielopropblemowości rodzin, prowadzącej do ich marginalizacji w społeczeństwie. W pierwszym przypadku zazwyczaj dzieci nie przejawiają poważnych zaburzeń relacji rodzinnych i nie mają cech niedostosowania społecznego, natomiast dzieci z rodzin wielopropblemowych są realnie zagrożone niedostosowaniem i innymi zaburzeniami. Bardzo ważne jest zatem, aby zrozumieć potrzeby i problemy rodziny, a dopiero wówczas zaproponować jej adekwatne formy pomocy. W artykule skupię się przede wszystkim na pracy z rodzinami wielopropblemowymi w placówkach specjalistycznych, choć różne założenia, które poruszę, dotyczą pracy z każdą rodziną.

Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (art. 23) mówi o tym, że placówka wsparcia dziennego współpracuje z rodzicami lub opiekunami dziecka, natomiast nie określa charakteru tej współpracy. Jakie zatem założenia, metody warto przyjąć, rozpoczynając pracę z rodzinami w placówkach wsparcia dziennego? Aby móc odpowiedzieć na to pytanie, należy zrozumieć sytuację życiową tych osób.

Problemy rodzin marginalizowanych

Rodziny te żyją pod presją wielu problemów, które w ich ocenie są nie do rozwiązania. Zazwyczaj mieszkają w trudnych warunkach socjalnych: w zadłużonych, przepelnionych, pozbawionych wygód mieszkaniach. Mają wiele problemów zdrowotnych, wynika-

jących z wieloletnich zaniedbań. Często brakuje im środków na codzienne życie, podstawowych dokumentów i zaświadczeń, aby mogli skorzystać z przysługujących im usług. Dorosli mają bardzo niskie kwalifikacje zawodowe, wykształcenie i brak doświadczeń związanych z pracą zarobkową. Poza problemami socjalnymi mają oni kłopoty rodzinne, wychowawcze i społeczne. Możliwość nadrobienia opisanych deficytów najbardziej utrudniają im problemy emocjonalne, przede wszystkim bezradność, niedojrzałość, poczucie krzywdy, brak wiary w siebie, niskie poczucie wpływu na swoje życie, brak wzorców, nieumiejętność systematycznego działania. Ponieważ przytłacza ich wielość problemów, unikają porażek, uciekają od rzeczywistości w fantazje, uzależnienia czy oglądanie telewizji. Zwykle czują się bardzo samotni, mają poczucie izolacji. Ludzie ci nie wierzą w możliwość zmiany swojej sytuacji, w związku z tym są bierni; żyją z dnia na dzień, czują się odrzuceni przez wszystkich.

To, co dotyka ich przede wszystkim – to problemy dotyczące życia codziennego, bo one absorbują całą uwagę członków rodziny i odbierają im podstawowe poczucie bezpieczeństwa. Jednak samo rozwiązanie problemów socjalnych nie spowoduje uzyskania trwałej poprawy funkcjonowania tej rodziny, gdyż najważniejsze ich problemy tkwią w zaburzonym funkcjonowaniu psychologicznym, nierozwiązanych problemach emocjonalnych. Zadaniem pomagającego jest zatem takie postępowanie, by przywrócić rodzinie zmarginalizowanej wiarę we własne możliwości oraz zacząć odbudowywać umiejętności potrzebne do rozwiązania problemów.



Pracując wiele lat z rodzinami wieloproblemy, mam jasność, jak trudna jest to praca, jak wielu kompetencji, nie tylko warsztatowych, ale także, a może przede wszystkim, osobowościowych, wymaga. Jak łatwo popełnić błąd, który spowoduje wycofanie się rodziny z, często budowanego dużym wysiłkiem, kontaktu. Zazwyczaj w takiej sytuacji, kiedy nie udaje się z różnych powodów realnie współpracować z rodziną, dziecko wypada ze struktur świetlicy. Dlatego tak ważne są kompetencje kadry pracującej z rodzinami. I od tego chcę zacząć.

Założenia pracy z rodziną

Współpracą z rodzinami powinny zajmować się osoby, które dysponują odpowiednim przygotowaniem, wiedzą, predyspozycjami osobowościowymi i umiejętnościami. Praca ta wymaga doskonalenia umiejętności warsztatowych, ale przede wszystkim dyspozycji emocjonalnych. W naszym zespole osoby podejmujące pracę z rodziną przechodzą intensywne ok. 250-godzinne szkolenie, uwzględniające terapię własną, i muszą zaliczyć co najmniej roczną pracę w świetlicy z grupą. Warto, aby kontakty z rodziną odbywały się w parach, ponieważ zmniejsza to ryzyko patrzenia na rodzinę przez pryzmat własnych subiektywnych ocen i norm oraz nieświadomych urazów i uprzedzeń. Najlepiej, aby jedna z osób była bardziej doświadczona.

Takie „terminowanie” (metoda praktycznej nauki zawodu) bardzo ułatwia naukę, ponieważ osoba z mniejszym doświadczeniem najpierw może obserwować postępowanie „nauczyciela” i omawiać to z nim. Po pewnym czasie w jego obecności może sama spróbować nawiązać kontakt z rodziną i również swoją pracę przeanalizować.

Bardzo ważne są cotygodniowe zebrania zespołu, podczas których omawiane jest postępowanie w poszczególnych rodzinach. Daje to możliwość szerszego oglądu tej pracy. Bez względu na warunki pracy z rodziną jest stała superwizja zespołu. Spotkania takie powinny odbywać się nie rzadziej niż raz w miesiącu. W obecności superwizora można pracować nad emocjami, jakie rodzą się w relacji z podopiecznymi, uczyć się radzenia sobie z tymi uczuciami, aby nie zaburzały one profesjonalnej pracy z dziećmi i ich rodzinami.

W związku z tym, że praca ta wymaga wysokich kompetencji i umiejętności, a także dużej

intensywności, w każdej placówce należy ustalić, kto będzie pracował z rodzinami: czy wychowawcy placówki, czy pracownicy specjalnie zatrudnieni do pracy z rodziną, którzy będą członkami zespołu (konieczna jest wówczas ścisła współpraca z pracownikami placówki). Kontakty z rodziną nie powinny być rzadsze niż raz w miesiącu.

Cele pracy z rodzinami w placówkach wsparcia dziennego

Celem tej współpracy jest przede wszystkim pomoc w rozwiązywaniu życiowych problemów rodziny, odbudowanie funkcji opiekuńczych i wychowawczych rodziny wobec dzieci, wspieranie integracji rodziny i więzi uczuciowych w rodzinie. Ważnym zadaniem jest także pomoc w konstruktywnym rozwiązywaniu konfliktów i kryzysów w rodzinie oraz neutralizowanie patogenicznego oddziaływania rodziny na dzieci, a także pomoc w integracji rodziny z jej otoczeniem społecznym.

Należy pamiętać, że współpraca rodziny jest dobrowolna. Wymaga zatem ze strony rodziny zgody i akceptacji pomocy oferowanej przez pomagacza. Bardzo ważnym momentem, punktem wyjścia do rozpoczęcia współpracy, jest nawiązanie i zbudowanie bezpiecznego kontaktu ze wszystkimi członkami rodziny. Zapewne nie służy temu dosyć powszechnie stosowana praktyka przeprowadzania z członkami rodziny wywiadu, polegającego na zadawaniu pytań, mających często bardzo intymny charakter (zazwyczaj takie praktyki są stosowane na jednym z pierwszych spotkań), w celu zdobycia jak największej ilości informacji. Taki sposób poznawania sytuacji rodziny zmusza jedynie jej członków do gier, manipulacji i często uniemożliwia nawiązanie realnego kontaktu z pomagaczem. Moje doświadczenie pokazuje, że kiedy uda się nawiązać bezpieczną relację z członkami rodziny i pomóc im w palących problemach, nie naruszając ich suwerenności, sami zaczynają mówić o swojej często dramatycznej sytuacji rodzinnej, o swoich realnych problemach.

Niesłychanie ważny jest stosunek pomagającego do osób, którym pomaga. Nikt nie lubi, gdy mu się coś narzuca, ocenia się go, manipuluje nim i go poucza. Takiej osoby raczej unikamy, a gdy jesteśmy od niej w jakiś sposób zależni, stosujemy różne formy oporu. Natomiast, jeśli czujemy, że ktoś stara się nas zrozumieć, jest życzliwy, tolerancyjny i traktuje nas w sposób

partnerski – mamy poczucie, że jesteśmy dla niego ważni, że mu na nas zależy. Wierzymy w jego dobre intencje i najprawdopodobniej w trudnej sytuacji będziemy szukać w nim wsparcia. Podobnie jest w relacji pomagacz-pomagający. Jest to szczególnie ważne przy współpracy z osobami mającymi niskie poczucie własnej wartości, wyczulonymi na arbitralne traktowanie, ocenę, pouczanie i manipulację.

Pomagając, muszę pamiętać, że osoba potrzebująca to podmiot, a nie przedmiot pomocy, nie jest jedynie biernym biorcą i wykonawcą proponowanych przeze mnie rozwiązań. Moim zadaniem jest pomóc w tym, czego chce, na co jest gotowa i co już robi, choćby nieudolnie.

W naszym zespole mówimy, że pomoc to podążanie za osobą, której pomagamy, i selektywne wspieranie jej działań: wspieramy to, co jest dla niej konstruktywne, autentyczne, realne, a ignorujemy te jego działania, które naszym zdaniem są destrukcyjne.

Pomagając, muszę mieć w sobie przyzwolenie na suwerenny wybór osoby, którą wspieram, choćby mi się ten wybór nie podobał, gdyż to ona poniesie konsekwencje tej decyzji. Zatem pomoc winna być oparta na pozostawianiu wolności wyboru i odpowiedzialności za rozwiązanie swoich problemów osobie, która potrzebuje pomocy. Ważne, żeby osoba ta możliwie wiele rzeczy robiła po swojemu i zawdzięczała je sobie. Samo towarzyszenie jej i wspieranie, gdy pod wpływem trudności chce zrezygnować, jest jej bardzo pomocne. Warto zabiegać przede wszystkim o to, aby się nie wycofywała, by zaakceptowała to, że niewiele udaje się za pierwszym razem, żeby próbowała dalej i uczyła się na błędach. Takie postępowanie nieuzależnia, a buduje poczucie sprawczości podopiecznego, wiarę we własne możliwości oraz odbudowuje poczucie wartości. Osoba, której pomagamy umacnia się w przekonaniu, że to ona swoimi siłami dokonała rozwiązania, a zatem w jej życiu możliwa jest pozytywna zmiana w oparciu o własne siły i możliwości.

Pomoc powinna ograniczać się tylko do tego, co jest konieczne. Zwykle na początku praca nad rozwiązaniem problemów wymagać będzie większej energii i aktywności pomagającego, ponieważ większość tych rodzin nie jest zmotywowana do żadnych istotnych zmian (nie wiedzą, że są one możliwe i mogą od nich samych zależeć). W kolejnych etapach pra-



Fot. Katarzyna Kulesza

cy z rodziną pomagający powinien dążyć do tego, aby członkowie rodziny przejmowali coraz więcej odpowiedzialności za proponowane rozwiązania, podejmowane działania, a w konsekwencji za swoje życie, aby stopniowo ograniczać aktywność pomagającego do wsparcia przy rozwiązywaniu kryzysów, a w końcu – całkowicie ją wycofać. Warto starać się nie tylko podążać za kimś, ale też pamiętać o tym, że należy pomagać tylko tyle, ile trzeba, aby dana osoba sobie poradziła.

Niezbędna jest całkowita bezstronność wobec członków rodziny. Prowadzący pracę z rodziną powinien starać się zrozumieć wzajemne relacje w rodzinie oraz uczucia i racje każdego z jej członków od ich strony, natomiast unikać oceniania ich ze swojego punktu widzenia. Własny system wartości pomagacza może być bardzo odmienny od norm i wartości rodziny, w której podejmuje on działania i może bardzo utrudniać lub uniemożliwiać mu jej zrozumienie. Ważne jest zatem, aby pomagając, budować kontakty ze wszystkimi członkami rodziny. W rodzinie często trudne sytuacje wynikają z różnych oczekiwań jej członków (zwłaszcza z partnerów), wzajemnych żali i pretensji.

Członkowie rodziny czują się samotni i nierozumiani, dlatego praca z pojedynczym „delegatem” rodziny rzadko prowadzi do rozwiązania jej problemów. Jeśli pomagający kontaktuje się tylko z jednym członkiem rodziny, jego rozumienie problemów rodziny jest ograniczone do jednego punktu widzenia. Pracując tylko z nim, pomagający pogłębia nierównowagę sił w rodzinie i wzmacnia poczucie osamotnienia, izolacji i niezrozumienia u tych członków, których w swojej pracy pomija.

Podczas pracy z rodziną bardzo ważne jest nastawienie na słuchanie. Warto sprawdzać, czy dobrze rozumie się to, co chcą nam przekazać członkowie rodziny i okazywać zrozumienie. W słuchaniu i okazywaniu zrozumienia przeskadza ocenianie, pouczanie, udzielanie rad.

Efektywna praca z rodziną musi być stała, regularna i intensywna oraz musi dotyczyć ważnych dla niej problemów; wyłącznie tych spraw, na których rozważanie jest ona gotowa. W pracy z rodziną wieloprotblemową ważne jest założenie etapów pomocy począwszy od pomocy w rozwiązaniu podstawowych spraw socjalnych, następnie emocjonalnych i partnerskich, a dopiero wówczas wychowawczych. Ludzie ci, przytłoczeni wieloma złożonymi problemami, nie są w stanie, nie mają siły zajmować się wychowaniem dzieci. Wobec tego prowadzenie konsultacji wychowawczych w sytuacji, kiedy przytłaczają ich problemy bytowe, emocjonalne oraz konflikty z partnerem, nie jest adekwatne.

Co placówki wsparcia dziennego mogą proponować rodzicom:

- włączanie w działania na rzecz placówki,
- włączanie w organizowanie imprez na rzecz społeczności lokalnej (festyny, pikniki dla mieszkańców społeczności lokalnej),
- udział w spotkaniach tematycznych dla rodziców według zgłaszanych przez nich potrzeb (np. spotkanie z prawnikiem, kosmetyczką, doradcą zawodowym, psychologiem itp.)
- udział w spotkaniach wspierająco-terapeutycznych dla rodziców (grupy terapeutyczne, terapia rodzinna),
- udział w grupach wsparcia dla członków rodzin (np. dla rodziców dzieci używających środków psychoaktywnych, dla samotnych matek, ojców itp.),
- udział w programach psychoedukacyjnych dla rodziców mających na celu zwiększenie ich wiedzy i umiejętności wychowawczych.

Bardzo ważne jest, aby specjalistyczne placówki wsparcia dziennego obejmujące opieką dzieci z rodzin wieloprotblemowych pozyskiwały do współpracy rodziny zaprzyjaźnione (wspierające) oraz współpracowały z organizatorem opieki zastępczej na danym terenie, aby zapewnić odpowiednią opiekę całodobową dzieciom z rodzin będących w kryzysie (np. pogotowie rodzinne) lub poważnie zaniedbujących dzieci (opieka stała – rodzinna opieka zastępcza).

Nasz zespół pracuje metodą indywidualnej asysty rodzinnej polegającej na intensywnej pracy ze wszystkimi członkami rodziny (kontakty powinny odbywać się raz w tygodniu i trwać 1–2 godziny) i udzieleniu im pomocy w zakresie wspólnie uzgodnionych problemów i potrzeb. Pomoc ta uwzględnia zarówno potrzeby, jak i gotowość do realnego działania. Polega na intensywnym kontakcie z asystentem i wspólnych działaniach w celu przezwyciężenia problemów. Indywidualna pomoc służy przede wszystkim poprawie sytuacji rodziny, wzbudzeniu w niej wiary w swoje możliwości, motywowaniu do podejmowania działań do tej pory uznawanych przez nią za niemożliwe.

Pomimo faktu, że praca z rodzinami wieloprotblemowymi w ich środowisku (najlepiej, aby kontakty z rodzinami odbywały się w ich domach, gdyż tam czują się swobodnie) jest trudna, intensywna, długofalowa, i rzadko przynosi spektakularne efekty, warto pamiętać, że wspieranie rodzin daje olbrzymią szansę na pomoc w rozwiązaniu problemów dzieci zagrożonych marginalizacją, bez konieczności opuszczania przez nie swojego środowiska i umieszczania ich w stacjonarnych placówkach opiekuńczych i resocjalizacyjnych. Daje to nadzieję na zatrzymanie procesu degradacji wielu z nich.

Bibliografia

- Dallemura E., Nowaczewski P., Szmyd R. (red.), *Suwak – innowacyjna metoda kontraktowania usług społecznych na rzecz dzieci*, http://www.rownacszanse.pl/repository/download/suwak/Suwak_-_podrecznik_dla_NGO.pdf
- Liciński M., *Przemoc w pomocy*, www.frs.pl/materialy.php
- Orpik E., *Praca socjalna – motywowanie do zmiany*, www.frs.pl/docs/
- Orzechowska A., *Problemy rodzin marginalizowanych*. Towarzystwo Psychoprofilaktyczne, *Standardy zawodowe*.