

**Agnieszka Zaborowska**

<https://orcid.org/0000-0003-2568-2688>

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II  
Instytut Nauk o Rodzinie i Pracy Socjalnej  
zaborowska@kul.pl

## **SYSTEM WSPARCIA RODZINY W NIEMCZECH – PRZYKŁAD MODELU 2.0**

**Streszczenie:** Celem opracowania jest charakterystyka systemu wsparcia rodziny w Niemczech oraz zidentyfikowanie efektywnych rozwiązań, które mogłyby znaleźć zastosowanie w polskim systemie pomocowym. Usługi społeczne wobec rodziny, podobnie jak inne elementy systemu pomocy społecznej w Niemczech, bazują na zasadzie indywidualizacji i oparte są na modelu instytucjonalnym, który w praktyce jest realizowany w koncepcji motywacyjnej i liberalnej. Ponadto system wsparcia mocno opiera się na działalności organizacji pozarządowych. Są to standardy, które różnią system pomocy społecznej w Niemczech od funkcjonującego w Polsce. Jest wiele elementów, które można uznać za podobne, jednak fundamenty i podstawy obu systemów są zasadniczo rozbieżne.

Opracowanie powstało na podstawie jakościowych badań terenowych, przeprowadzonych w Niemczech w Eichstätt w 2018 roku. Autorka przeprowadziła wywiady z przedstawicielami różnych profesji z systemu wsparcia rodziny w Niemczech oraz z przedstawicielami świata nauki, którzy kształcą przyszłych pracowników socjalnych.

Co warunkuje efektywność stosowanych w Niemczech instrumentów wspierania rodzin? Które spośród profesji są najważniejsze w systemie pomocy rodzinie w Niemczech? Jakie metody można uznać za kluczowe i czy mogłyby okazać się funkcjonalne w Polsce? Co niemiecka koncepcja wsparcia rodziny ma wspólnego z Web 2.0? Zadaniem autorki opracowania jest poszukiwanie odpowiedzi na te i podobne pytania.

**Słowa kluczowe:** rodzina, pomoc społeczna, wsparcie, zasada indywidualizacji, podejście oparte na uczestnictwie, Web 2.0.

**Klasyfikacja JEL:** L38, O35, O38, Z18.

## FAMILY SUPPORT SYSTEM IN GERMANY—AN EXAMPLE OF THE 2.0 MODEL

**Abstract:** The purpose of the study is to characterize the family support system in Germany and to search for effective solutions that could be applied in the Polish welfare system. Social services in relation to family, similarly like other segments of the social welfare system in Germany, are based on the principle of individualization and on an institutional model that is practically implemented in an incentive and liberal concept. In addition, the support system is heavily based on the activities of non-governmental organizations. These are standards that make the social assistance system in Germany different from that of those in Poland. There are many elements which can be considered similar, but the foundations and fundamentals of the two systems are quite different.

The material used for the study was collected during qualitative field tests carried out in Germany in Eichstätt in 2018. The author interviewed representatives of various professions from the family support system in Germany and representatives of the world of science who educate future social workers.

Are the family support instruments used in Germany effective? What professions are responsible for helping the family? What solutions can be considered as key and could they be functional in Poland? What can the German family support concept have in common with Web 2.0? The task of the study is to find answers to these and similar questions.

**Keywords:** family, social assistance, support, principle of individualization, participatory approach.

## Wstęp

Wspieranie jednostek i rodzin to jedno z najstarszych i najpowszechniejszych zadań pomocy społecznej. Realizacja tego wsparcia może się odbywać za pomocą różnych modeli, koncepcji, metod i narzędzi. Pomoc społeczna wciąż bywa mylnie utożsamiana z opieką społeczną nad osobami, które nie są w stanie samodzielnie zaspokajać życiowych potrzeb (por. Dobkowski, 2009), i identyfikowana z transferami publicznymi. Przede wszystkim powinna być jednak rozumiana jako instrument wspierający osoby i rodziny w radzeniu sobie i przewyżczeniu sytuacji trudnych. Okoliczności pokonywania trudności mogą wywoływać bardzo zróżnicowane potrzeby otrzymania innego wsparcia niż finansowego, aktywizacji na rynku pracy czy podniesienia statusu społecznego. W swojej funkcji pozamaterialnej pomoc społeczna jest elementem polityki społecznej i powinna mieć charakter długofalowy, po-

wszechny i uwzględniający zindywidualizowane potrzeby społeczne. Dlatego też przy charakterystyce niemieckiego systemu wsparcia rodziny w niniejszym opracowaniu szczególnej analizie zostanie poddana pomoc pozamaterialna. W realizację tak rozumianego wsparcia mogą i powinny się włączać instytucje spoza sektora publicznego (Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku), chociażby po to, aby zapewnić powszechny i szeroki dostęp do pomocy. We współczesnych państwach europejskich systemy pomocy rodzinie są różnie zorganizowane. Wspólnym mianownikiem będą jedynie świadczenia socjalne, które w większości krajów nie przysługują każdemu, a w celu ich uzyskania trzeba spełnić wiele kryteriów, w tym dochodowe (Dobkowski, 2009). Należy zwrócić jednak uwagę, że poza funkcją kompensacyjną, czyli niwelowaniem niedostatków odnoszących się do zasobów, pomoc społeczna pełni inne funkcje, tj. protekcyjną, promocyjną czy kształtowania postaw obywatelskich. To, na co zostanie położony akcent, zależy zwykle od ogólnie przyjętego modelu polityki społecznej państwa. Szczególnie interesującym zagadnieniem w niemieckiej koncepcji pomocy rodzinie jest podejście oparte na bezwzględnej woli rodziny co do udzielanego wsparcia i założenie uczestnictwa wszystkich członków rodziny w procesie pomocy oraz ich współdecydowania o dalszych losach rodziny. Realizacja takiej koncepcji powoduje, że rodzina nie jest jedynie biernym odbiorcą pomocy, lecz głównym ogniwem interakcji w procesie wsparcia (por. Sztompka, 2016). Wpisuje się to we współczesną koncepcję relacji/interakcji 2.0, gdzie na wzór kontaktów w sieci dąży się do intensyfikowania interakcji. Tytułując model wsparcia rodziny w Niemczech modelem 2.0, autorka odwołała się do schematu Web 2.0. Koncepcja ta zakłada udwustronnienie relacji i zaangażowanie wszystkich członków w interakcje. Jakościowe badania terenowe przeprowadzone przez autorkę w kwietniu 2018 roku w części Górnej Bawarii wskazują na pokrywanie się założeń systemu wsparcia rodziny z modelem Web 2.0. W ramach badań zostały przeprowadzone 23 swobodne wywiady indywidualne (Babbie, 2008) z przedstawicielami organizacji pozarządowych, instytucji publicznych z obszaru wsparcia rodziny oraz z profesorami Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt – ekspertami w zakresie realizacji polityki społecznej, którzy odpowiadają za programy kształcenia pracowników socjalnych i pedagogów społecznych. Badania zostały przeprowadzone w instytucjach: Peter Steuart Haus, Caritas-Kinderdorf Marienstein, oddziałach Jugendamtu w Eichstätt, Ingolstadt i Monachium. Pracownicy zatrudnieni w instytucjach publicznych do spraw rodziny w Niemczech nazywani są pracownikami socjalnymi. Nie posiadają, tak jak w Polsce, bezpośredniej roli wykonawczej, ich funkcja sprowadza się do planowania pomocy, konsultowania, monitorowania i nadzoru

realizacji. W organizacjach pozarządowych wywiady zostały przeprowadzone z pedagogami społecznymi, osobami, które bezpośrednio pracują z rodzinami.

Za polski odpowiednik zawodu pedagoga społecznego można uznać asystenta rodziny. Istnieje jednak wiele różnic w funkcjonowaniu zarówno samego zawodu, jak i w systemie pomocy rodzinie w obydwu krajach. W Polsce zawód asystenta rodziny nie został jasno unormowany chociażby co do wymaganego wykształcenia (Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej). W Niemczech podobny zawód mogą wykonywać jedynie osoby po studiach z zakresu pedagogiki socjalnej lub po zdanym państwowym egzaminie na wychowawcę. Dominującą metodą pracy pedagogów społecznych w Niemczech jest metoda towarzyszenia. Polega na codziennym uczestnictwie wspierającego w życiu rodziny. Towarzyszący staje się elementem funkcjonowania rodziny, towarzyszy jej członkom szczególnie w sytuacjach radzenia sobie z trudnościami. Pedagog społeczny monitoruje i wspiera rodzinę w załatwianiu spraw urzędowych, w wizytach u specjalistów, edukuje i pełni funkcję doradcy. Metoda towarzyszenia jest ściśle powiązana z koncepcją SMART, czyli wyznaczaniem realnych, szczegółowych i mierzalnych celów, których osiągnięcie jest podstawą do ewaluacji. Asystenci rodziny w Polsce wskazują różnorodność stosowanych metod, ale często również niepewność co do stosowanych narzędzi. Zgłaszają potrzebę uzupełniania wiedzy i umiejętności niezbędnych do wspierania rodziny i poczucia bezpieczeństwa w wykonywaniu zawodu (por. Zaborowska, 2017).

System pomocy rodzinie w Niemczech jest mocno ugruntowany teoretycznie. Dominującą teorią, na której się opiera, jest systemowa teoria rodziny, w której każda osoba w rodzinie jest częścią całego systemu. Każda jednostka jest jednakowo ważna, by całość działała prawidłowo. Całościowość oznacza, że system rodzinny stanowi integralną strukturę, która nie jest prostą sumą jej elementów. Stanowi odrębną całość, której funkcjonowanie może być porównane do funkcjonowania żywego organizmu (Dybowska, 2012). Przełożeniem owej teorii na pracę pomocową jest dbałość o wysiłki i uczestnictwo w procesie przezwyciężania trudnej sytuacji, wszystkich członków rodziny. W Polsce funkcjonuje wiele paradygmatów postrzegania rodziny. Nie ma jednak wskazania jednego, który dominowałby jako podstawa praktycznego działania (Janowska, 2016). Wreszcie istnieje ogólna różnica dotycząca roli i funkcji instytucji świadczącej usługi na rzecz rodziny. Podmiotami, które bezpośrednio pracują z rodzinami w Niemczech, są organizacje pozarządowe. Instytucje publiczne pełnią funkcję monitorującą, kontrolną oraz wspierającą wykonawców (Bieritz-Harder, 2007). Dzięki takiemu rozłożeniu sił system wsparcia rodzinie nie został zdominowany przez system pomocy społecznej. Niemiecki system socjalny funkcjonuje na

podstawie innego prawa niż system wsparcia rodziny (Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland; Zweites Buch Sozialgesetzbuch; Sozialgesetzbuch (SGB VIII) Achtes Buch Kinder- und Jugendhilfe; Fahlbusch, 2007). W Polsce pomoc rodzinie jest elementem pomocy społecznej, co wydaje się bezzasadne, ponieważ występowanie problemów rodzinnych nie musi być równoznaczne z byciem beneficjentem pomocy społecznej.

System wsparcia rodziny w Niemczech, nazwany przez autorkę modelem 2.0, wynika z warunków i zasad realizacji pomocy. Wykorzystanie sieci współpracy, kolektywna integracja, wielostronna interakcja, autonomia klientów, spersonalizowane wsparcie, przejrzystość to cechy, które charakteryzują model wsparcia rodziny w Niemczech, spójne z koncepcją 2.0.

Uwarunkowania funkcjonowania zawodu asystenta rodziny w Polsce były najważniejszą przesłanką i inspiracją do podjęcia niniejszej problematyki. Poszukiwanie warunków do efektywnej pracy z rodziną wynika z niespójności w polskich aktach prawnych i braku konkretnych wytycznych. Brakuje między innymi wytycznych co do metod i narzędzi pracy asystenta rodziny, wykształcenia czy współpracy z innymi podmiotami, w tym z pracownikami socjalnymi.

## 1. Niemiecki model wspierania rodziny

Poszczególne koncepcje wspierania rodziny są pochodną modelu polityki społecznej danego kraju (por. Zapędowska-Kling, 2016). Najczęściej spotykamy się z koncepcją rezydualną bądź instytucjonalną. Model rezydualny zakłada dwa zasadnicze zasoby, za pomocą których człowiek zaspokaja swoje potrzeby. Są to: rodzina i rynek pracy. Gdy realizacja potrzeb za ich pośrednictwem nie jest możliwa, uruchamiany jest trzeci – system pomocy społecznej. W tym ujęciu pomoc społeczna jest oddziaływaniem ratunkowym, a w sytuacji przywrócenia funkcji zaspokajania potrzeb przez rodzinę czy rynek pracy wsparcie z systemu pomocy społecznej powinno zostać wycofane. W tym modelu przyznanie pomocy wiąże się zwykle z kryterium dochodowym, a pomoc społeczna ma charakter czasowy, zastępczy. Beneficjenci pomocy przyjmują pozycję konsumenta, przez co są upatrywani jako osoby niezaradne życiowo, co może powodować ich stygmatyzację. Koncepcja instytucjonalna z kolei zakłada, że sytuacją zupełnie normalną i powszechną jest niezdolność ludzi do zaspokajania wszystkich swoich potrzeb wyłącznie za pomocą własnych kompetencji i zasobów rodzinno-zawodowych. Konteksty i sytuacje, w jakich znajduje się człowiek w życiu, są tak złożone, że dopuszcza się założenie o potrzebie stałego wsparcia, lub przynajmniej stałej dostępności tegoż wsparcia

niezależnie od innych kryteriów czy statusu społecznego. Aby realizować taką koncepcję, model instytucjonalny zakłada konieczność funkcjonowania systemu pomocy, który zaspokajałby potrzeby nie tylko wsparcia, ale również samorealizacji, rozwoju, osiągania satysfakcjonującego poziomu życia. Ponadto taki system powinien funkcjonować w najbliższym środowisku jednostek i rodzin, według koncepcji „bliżej ludzi”. W tym modelu system pomocy społecznej nie jest alternatywą, lecz równoważnym w stosunku do rodziny i rynku pracy systemem wsparcia. Takie podejście skierowane jest już nie tylko do jednostek i rodzin będących w sytuacji kryzysowej, ale również do klientów odczuwających zróżnicowane potrzeby wsparcia przy zaspokajaniu życiowych potrzeb. System zakłada powszechność, dostępność i możliwość korzystania niezależnie od statusu społecznego (Dobkowski, 2009). W przypadku Niemiec oba te modele znajdują po części zastosowanie w obowiązujących rozwiązaniach na rzecz rodziny. Przeprowadzone przez autorkę badania pokazują jednak przewagę modelu instytucjonalnego. Przejawem modelu rezydującego jest zapewne zasada subsydiarności, która zakłada, że państwo nie jest uprawnione do udzielania niefinansowego (psycho-socjo-pedagogicznego) wsparcia, jeżeli tegoż wsparcia mogą udzielić instytucje pozarządowe (Sozialgesetzbuch (SGB VIII) Achten Buch Kinder- und Jugendhilfe).

Inne fundamentalne założenia wsparcia rodziny w Niemczech odpowiadają koncepcji instytucjonalnej. By posłużyć się synonimiczną terminologią, realizują model kontynentalny, zwany też motywacyjnym czy korporacyjnym (Nitecki, 2008). Cechą charakterystyczną takiego modelu jest założenie, że państwo jest podstawowym gwarantem bezpieczeństwa socjalnego, ale zadania praktyczne, pomocowe wykonują organizacje pozarządowe we współpracy z samorządem (por. Leitner, 2010). Ważnym elementem jest również wysoka dostępność korzystania z pomocy specjalistycznej (lekarskiej, psychoterapeutycznej, klinicznej) gwarantowana przez system ubezpieczeń społecznych. Najważniejsze założenia systemu niefinansowego wsparcia rodzin w Niemczech opierają się w całości na działalności organizacji pozarządowych, co oznacza, że instytucje publiczne delegują funkcję wykonawczą na szczebel III sektora, realizując tym samym zasadę pomocniczości i założenie dostępności wsparcia „bliżej ludzi”. Jednocześnie świadczenie pomocy przez organizacje społeczne powoduje mniejsze opory rodzin do korzystania ze wsparcia i zmniejszone ryzyko stygmatyzowania, ale również bardzo przyjazne warunki pracy z rodziną (pomieszczenia stworzone specjalnie dla potrzeb pracy z rodziną, kolorowe sale, małe, intymne pomieszczenia itp.). Taka organizacja pomocy możliwa jest dzięki publicznemu dofinansowaniu organizacji pozarządowych. W zależności od formy pomocy finansowanie odbywa się zwykle w dwóch

modelach: 1) opłacanie wynagrodzenia pracowników organizacji pozarządowych (dominującym zawodem w systemie wsparcia rodziny w Niemczech jest pedagog społeczny); 2) opłacanie dziennej stawki pobytowo-opiekuńczej (na przykład w przypadku świadczenia pomocy stacjonarnej dla dzieci, młodzieży czy dorosłych)<sup>1</sup>. Kolejną ważną cechą systemu pomocy rodzinie jest zaangażowanie instytucji oświatowych, wychowawczych i opiekuńczych w system pomocy. Takie instytucje jak szkoły, przedszkola, świetlice są zwykle pierwszym źródłem informacji o niepokojącej sytuacji w rodzinie. Współpraca instytucji „życia codziennego” z Jugendamtem (niemiecki urząd ds. dzieci i młodzieży) gwarantuje możliwość szybkiej reakcji i oddziaływania jeszcze przed pojawieniem się sytuacji kryzysowej. Współpraca międzysektorowa i międzyinstytucjonalna ogólnie odgrywa duże znaczenie przy projektowaniu systemu wspierania rodzin. Instytucjonalne zaplecze tworzy grupa składająca się z samorządu (rady miasta), urzędu do spraw dzieci i młodzieży (Jugendamt) oraz z przedstawicieli instytucji wykonawczych (organizacji pozarządowych). W takim zespole corocznie decyduje się o budżecie i tworzy wytyczne co do ewaluacji efektywności systemu. Zespół spotyka się 4-5 razy w roku w celu budowania strategii pomocy na meta poziomie. Tworzenie zaplecza instytucjonalnego jest obligatoryjne i wynika z przepisów prawa (Sozialgesetzbuch (SGB VIII) Achten Buch Kinder- und Jugendhilfe, Art. 78, Art. 80).

Działania praktyczne skierowane do rodzin w Niemczech oparte są na systemowej teorii rodziny, który zakłada, że każda osoba w rodzinie jest jednakowo ważna, ponieważ jest częścią systemu. Aby system działał prawidłowo, nie powinno się pomijać żadnego z elementów w procesie pomagania. To założenie zostanie bardziej szczegółowo omówione w kolejnym podrozdziale. Warto zaznaczyć, że wpisując się w założenia modelu instytucjonalnego, system wsparcia rodzin jest szeroko dostępny dla wszystkich obywateli. Poszukiwanie wsparcia w sytuacji trudnej należy w Niemczech do życia codziennego. Współczesne przemiany i pojawienie się problemów współwystępujących z szybkim tempem życia i wysoką aktywnością zawodową (tj. depresje, problemy emocjonalne, zaniedbanie dzieci) spowodowały, że po pomoc sięgają również rodziny dobrze sytuowane, a korzystanie ze wsparcia przestało być odbierane jako stygmatyzujące (Jurczyk i Thiessen, 2013). Możliwe jest to jednak tylko dzięki oddzieleniu funkcji wykonawczej od publicznych instytucji, które wciąż odbierane są jako „władza”, przez co mało przyjaźnie.

---

<sup>1</sup> Informacje pochodzące z wywiadów w różnych instytucjach pomocowych w Niemczech, między innymi: Peter Steuart Haus, Caritas-Kinderdorf Marienstein, oddziały Jugendamt w Eichstätt, Ingolstadt i Monachium.

## 2. Dobre praktyki wspierania rodziny w Niemczech. Założenia, zasady, narzędzia<sup>2</sup>

Podstawowym narzędziem pomocy rodzinie w Niemczech jest tzw. Hilfeplan (Plan Pomocy) (Sozialgesetzbuch (SGB VIII) Ahtes Buch Kinder- und Jugendhilfe, Art. 36). Dobra praktyka Hilfeplan ustanowi rozbudowaną metodę pracy z rodziną. Zawiera on najważniejsze założenia systemu oraz funda-



**Rysunek 1. Procedura tworzenia i realizacji planu pomocy rodzinie w Niemczech (Hilfeplan)**

Źródło: Schemat udostępniony przez pracownika Jugendamtu w Monachium podczas wywiadu w ramach badań własnych.

<sup>2</sup> Niniejszy punkt opiera się na przeprowadzonych badaniach własnych oraz na dokumentacji udostępnionej przez oddziały Jugendamtu i pedagogów społecznych, biorących udział w wywiadach.

mentalne zasady realizacji pomocy. Poniższy schemat obrazuje procedurę tworzenia i realizacji planu pomocy rodzinie w Niemczech.

Tworzenie Hilfeplanu rozpoczyna się bezwzględnie od zasady **autonomii i samostanowienia** rodziny. Na etapie „0” Jugendamt wysyła zaproszenie do rodziny na rozmowę o potrzebie pomocy, zwykle po wcześniejszym sygnale, na przykład ze szkoły. Część osób zgłasza się również po pomoc z własnej inicjatywy, ale wtedy zwykle bezpośrednio do organizacji pozarządowej – w tym przypadku procedura Hilfeplanu jest taka sama, tylko różna jest inicjacja pomocy. Kluczowy na tym etapie jest fakt, że rodzina musi wyrazić chęć pomocy (przynajmniej jeden z członków rodziny musi potwierdzić, że „chce” pomocy). W przeciwnym wypadku pomocy się nie udziela. Po zadeklarowaniu potrzeby pomocy przechodzi się do etapu 1., na którym dokonywana jest wstępna diagnoza społeczno-socjalna przez pracownika Jugendamtu (w Polsce odpowiednikiem jest pracownik socjalny). Na podstawie posiadanych danych i pozyskanych od rodziny informacji formułuje się wspólnie z rodziną pierwsze, wstępne cele pomocy. Na tym etapie informuje się rodzinę o przysługujących jej prawach i obowiązkach. Etap 2. zakłada konsultację wstępnych celów pracy rodziny z pracownikiem Jugendamtu, a w razie potrzeby z innymi specjalistami (na przykład lekarzem, pedagogiem, psychologiem). Co ważne, współpracę ze specjalistami finansuje Jugendamt. Włączenie tego etapu w procedurę tworzenia planu pomocy gwarantuje realizację zasady **indywidualizacji** w pomocy społecznej. Postępowanie nieszablonowe, dostosowane do indywidualnych potrzeb rodziny. Na etapie 2. tworzony jest wstępny projekt Hilfeplanu. Etap 3. to kolejne spotkanie z rodziną i informacja zwrotna na temat proponowanego projektu. Na tym etapie zakłada się trzy możliwe dalsze postępowania, które zależą od rodziny i tym samym realizują dwie ważne zasady: **współdziałania z rodziną i podejście oparte na uczestnictwie**. Obydwie zasady wpisują się we współczesne założenia relacji 2.0. Realne włączenie rodziny do decyzji powoduje, że nie staje się ona jedynie biernym odbiorcą pomocy. Staje się klientem, który chce decydować i przez to możliwie najpełniej korzystać z pomocy. Pierwszą możliwością jest przyjęcie przez rodzinę planu pomocy bez większych zastrzeżeń – wtedy od razu przechodzi się do etapu kolejnego. Drugim wariantem jest sytuacja, w której rodzina potwierdza chęć pomocy, ale w innej formie – rodzina przedstawia alternatywną wersję pomocy (na przykład zamiast pomocy stacjonarnej chce pracy w środowisku rodziny, jeśli jest to możliwe). W tej sytuacji pracownik musi się dostosować do prośby rodziny (Sozialgesetzbuch (SGB VIII) Achtes Buch Kinder- und Jugendhilfe, Art. 5). Warto tu zwrócić uwagę na uznanie autonomii rodziny w tej procedurze. Trzecia możliwa sytuacja występuje wówczas, gdy rodzice

oczekują pomocy, ale ich oczekiwania, w ocenie pracownika, są zbyt wygórowane (na przykład żądanie posłania dzieci do drogiej szkoły) – wówczas nie kontynuuje się procesu wsparcia. W sytuacji kontynuacji pracy przechodzi się do etapu 4. Przed tym etapem Jugendamt kontaktuje się z wybraną pozarządową instytucją wykonawczą. Danej instytucji przekazywane są wszystkie dotychczasowe ustalenia, wstępny plan pomocy i dokumentacja rodziny. Odbywa się wizyta rodziny w wybranej instytucji w celu weryfikacji potrzeb i gotowości rodziny do współpracy. W tym kroku opracowuje się ostateczny plan pomocy z wyznaczeniem celów SMART. Na kolejnym etapie zawiera się kontrakt, którego potwierdzeniem jest trójstronne podpisanie Hilfeplanu przez rodzinę, organizację wykonawczą i Jugendamt. Co ciekawe, jeżeli plan pomocy dotyczy rodziny z dziećmi, przynajmniej w wieku szkolnym, Hilfeplan podpisują również dzieci (zgodnie z teorią systemową rodziny). Na kolejnym etapie – 6. – rozpoczyna się wsparcie w praktyce. Pracownik Jugendamtu się wycofuje, ale co sześć miesięcy monitoruje realizację celów. Od tego etapu wsparcie realizowane jest wyłącznie przez instytucję pozarządową. Dominującą metodą wsparcia jest towarzyszenie, polegające między innymi na poświęceniu odpowiedniej ilości czasu danej rodzinie, indywidualnym podejściu oraz aktywnym słuchaniu. Inną wartą uwagi metodą jest „konferencja rodziny”, dla której podstawą jest podejście systemowe. „Konferencja rodziny” jest moderowaną formą dialogu, przypominającą mediacje. W tego typu konferencji biorą udział wszyscy członkowie rodziny, formułuje się reguły, obowiązki przy wzajemnym respektowaniu indywidualnych potrzeb i dbaniu o dobro wspólne. Wykorzystywanie dialogu w różnych formach (negocjacje, mediacje, koła pojednawcze) i na różnych etapach planu pomocy wpisuje się w realizowanie idei sprawiedliwości naprawczej, która może być skutecznym narzędziem integracji rodzinnej i społecznej pod warunkiem uwzględnienia jej w systemie wsparcia (Peisert, 2016). Etap 7. oznacza zakończenie pomocy, które może być zainicjowane przez każdą ze stron kontraktu. W omawianych podczas wywiadów przykładach rodzin z niewydolnością wychowawczą wsparcie wobec jednej rodziny trwa średnio 2-3 lata.

W 2008 roku, na zlecenie organów publicznych, przeprowadzono powszechną, rozbudowaną ewaluację systemu pomocy rodzinie w Niemczech. Ewaluacja ta odnosiła się do kryteriów, zasad i założeń przypisanych metodzie Hilfeplanu. Okazało się, że kluczowymi warunkami efektywności pomocy są dwa elementy: partycypacja rodziny przy tworzeniu planu pomocy i współdecydowanie co do form realizacji oraz wyznaczanie celów SMART w Hilfeplanie. Okazało się, że pełne uczestnictwo rodziny w procedurze pomocowej jest wyznacznikiem późniejszych efektów. Wpisuje się to w koncepcję Web 2.0,

której założenia udwustronnienia relacji i intensyfikacji interakcji odzwierciedlają się zarówno w metodach pracy z rodziną (na przykład konferencja rodziny, metoda towarzyszenia), jak i w procedurze tworzenia planu pomocy.

Model 2.0 odzwierciedla się także w innej praktyce. Jak wspomniano wcześniej, w niemieckim systemie wsparcia rodziny duże znaczenie ma współpraca międzyinstytucjonalna i powszechna dostępność do specjalistów. W Polsce asystenci rodziny mają zastrzeżenia dotyczące współpracy interdyscyplinarnej (por. Zaborowska, 2017). Tymczasem w Niemczech dostępność specjalistów opiera się na systemie ubezpieczeniowym. Każdy obywatel objęty obowiązkowym ubezpieczeniem może bezpłatnie skorzystać ze wsparcia. Ważna jest możliwość tworzenia sieci współpracy, które niewątpliwie zwiększają skuteczność udzielanej pomocy. W ramach współpracy interdyscyplinarnej odbywają się coroczne regionalne konferencje poświęcone systemowi wsparcia rodzin z udziałem lekarzy, psychoterapeutów, przedstawicieli edukacji i innych ekspertów, którzy mogą być zaangażowani w bezpośrednią pomoc rodzinie. Intensyfikacja interakcji dotyczy nie tylko włączenia rodziny w tworzenie procesu pomocowego, lecz także wzajemnych relacji w sieci współpracy specjalistów z zakresu pomocy rodzinie.

### 3. Podsumowanie i rekomendacje

Przeprowadzone badania jakościowe oraz analiza modelowych rozwiązań w ramach systemu wsparcia rodziny w Niemczech pozwoliły na sformułowanie najważniejszych wniosków i rekomendacji wdrożeniowych. Na początek należy stwierdzić, że zasadne jest założenie, aby pomagać tylko tym rodzinom, które wykazują realne chęci pomocy i gotowość włączenia się w proces tworzenia i realizacji pomocy. W Polsce mogłoby to się wiązać z wprowadzeniem realnych sankcji finansowych za lekceważenie zapisów kontraktu socjalnego. Nie chodzi o radykalne pozbawienie rodzin środków do życia, lecz na przykład wprowadzenie tzw. świadczeń widełkowych, co oznaczałoby możliwość uzyskania świadczeń wyższych przy pełnej współpracy i jedynie niezbędnych do zaspokojenia podstawowych potrzeb, przy braku woli współpracy. Podejście takie uwzględnia respektowanie autonomii rodziny – jako kolejnej rekomendacji w systemie pomocy. Szczególnie godny naśladowania jest publiczny model finansowania instytucji pozarządowych w Niemczech w ramach systemu wsparcia rodziny. Takie finansowanie wprowadzone jest w celu uwypuklenia pierwszoplanowej roli wykonawczej organizacji pozarządowych w ramach świadczenia usług na rzecz rodziny. Powyższe rozwiązanie daje możliwość

podwójnego monitorowania działań (ze strony instytucji publicznych i pozarządowych), ponadto organizacje społeczne działają „bliżej ludzi”, cieszą się większym zaufaniem społecznym, a korzystanie z ich wsparcia nie powoduje powszechnej stygmatyzacji i zachęca do korzystania ze wsparcia bez względu na kryterium dochodowe.

Innym ważnym elementem jest zwiększenie roli „instytucji życia codziennego” (oświatowych, opiekuńczych, wychowawczych) w procesie wsparcia rodzin. Wprowadzenie profesji pracy socjalnej na przykład w szkole dawałoby zwiększone możliwości reagowania prewencyjnego i oswoiłoby obywateli z nawykiem sięgania po pomoc. Wywiady przeprowadzone z przedstawicielami Uniwersytetu w Eichstätt wskazują, że kierunek „praca socjalna w szkole” poszerzy ofertę edukacyjną na poziomie wyższym, a w szkołach będą zatrudniani pracownicy socjalni. Tym, co zdecydowanie należałoby wprowadzić do systemu wsparcia rodzin, jest rzetelna ewaluacja, oparta na zdefiniowanych wskaźnikach SMART. Oprócz wskaźników zatrudnieniowych i aktywizacyjnych należy podjąć się zdefiniowania innych wskaźników służących ocenie efektywności pomocy. Jest to szczególnie ważne przy współczesnych zagrożeniach rodziny, niezależnych od statusu społecznego, tj. uzależnienia od substancji psychoaktywnych, uzależnienia czynnościowe, wysoki stres związany szybkim tempem życia, obniżony nastrój, depresje, niewydolność wychowawcza, konflikty itp.

Szczególnie ciekawe wydają się niektóre metody pracy z rodziną. Metoda towarzyszenia (w Polsce wybiórczo wykorzystywana przy pracy z bezdomnymi) czy „konferencja rodziny” realizowana na podobieństwo mediacji to narzędzia realnie włączające rodzinę w proces samopomocy. Należałoby pogłębić badania nad możliwością wykorzystywania idei sprawiedliwości naprawczej w pomocy społecznej w Polsce (por. Lipowicz, 2014).

Podsumowując powyższe rozważania, należy podkreślić możliwości zastosowania, współczesnego podejścia do tworzenia relacji w sieci – Web 2.0, w systemie wsparcia rodziny czy nawet szerzej – pomocy społecznej. Relacje oparte na wzajemności, partycypacja rodziny, wykorzystywanie efektów sieciowych, kolektywna integracja to podstawowe założenia, które wprowadzone do systemu wspierania rodzin mogą zwiększać jego efektywność i satysfakcję beneficjentów.

## Bibliografia

- Babbie, E. (2008). *Podstawy badań społecznych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Bieritz-Harder, R. (2007). Leistungserbringer in der sozialen Arbeit. W: *Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge* (e. V). Baden-Baden: Fachlexikon der sozialen Arbeit.
- Dobkowski, J. (2009). Europejski system pomocy społecznej (wybrane uwagi z zakresu komparatystyki administracyjnej). *Studia Prawnoustrojowe*, (9), 167-186.
- Dybowska, E. (2012). *Teoria systemowej pracy z rodziną*. Kraków: ROPS.
- Fahlbusch, J. I. (2007). Sozialhilfe. W: *Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge* (e. V, s. 880-884). Baden-Baden: Fachlexikon der sozialen Arbeit.
- Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland (1949, Mai 25).
- Janowska, J. (2016). *Poradnik asystenta rodziny*. Kraków: ROPS.
- Jurczyk, K. i Thiessen, B. (2013). Rodzina a usługi społeczne. W: A. Evers, R. G. Heinze i T. Olk (red.), *Podręcznik usług społecznych – przykład Niemiec* (s. 377-399). Warszawa: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP.
- Leitner, S. (2010). Polityka rodzinna zorientowana na ekonomię czy ekonomia zorientowana na politykę rodzinną? W: A. Evers, R. G. Heinze (red.), *Niemiecka polityka społeczna: ekonomizacja i przekraczanie barier* (s. 77-92). Warszawa: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP.
- Lipowicz, E. (2014). Mediacja wobec problemów post-rodzinnej rodziny. W: M. Piórunek (red.), *Pomoc – wsparcie społeczne – poradnictwo. Od teorii do praktyki* (s. 373-387), Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Nitecki, S. (2008). System prawny pomocy społecznej w wybranych państwach ze szczególnym uwzględnieniem państw Unii Europejskiej. W: S. Pawlas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych* (s. 105-120). Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT.
- Peisert, A. (2016). Centra sprawiedliwości naprawczej jako instytucja lokalnej polityki społecznej. *Polityka Społeczna*, (5-6), 28-33.
- Sozialgesetzbuch (SGB VIII) Achtes Buch Kinder- und Jugendhilfe.
- Sztompka, P. (2016). *Kapitał społeczny. Teoria przestrzeni międzyludzkiej*. Kraków: Wydawnictwo Znak.
- Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1508, 1693, 2192.
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Dz.U. z 2018 r. poz. 998, 1076, 1544.
- Zaborowska, A. (2017). Asystentura rodziny – społeczny i instytucjonalny kontekst zawodu w opinii asystentów rodzin. *Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje*, 38(3), 117-128.

- 
- Zapędowska-Kling, K. (2016). Polityka aktywizacji zawodowej seniorów w Szwecji. *Studia Oeconomica Posnaniensia*, 4(9), 43-54.
- Zweites Buch Sozialgesetzbuch – Grundsicherung für Arbeitsuchende*. (2003, 24 Dezember). (BGBl. I S. 2954, 2955).