

Izabela KRASIEJKO

<https://orcid.org/0000-0003-2158-903X>

e-mail: i.krasiejko@ujd.edu.pl

Afiliacja: Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy im. J. Długosza w Częstochowie

Rodzaje transakcji pomiędzy asystentami rodziny a klientami

Jak cytować [how to cite]: Krasiejko, I. (2018). Rodzaje transakcji pomiędzy asystentami rodziny a klientami. *Edukacyjna Analiza Transakcyjna*, 7, 119–131.

Streszczenie

Głównym zadaniem asystenta rodziny jest wspieranie jej w realizacji funkcji opiekuńczo-wychowawczej oraz pomoc w polepszeniu standardu życia tak, aby środowisko wychowawcze rodzin sprzyjało prawidłowemu rozwojowi dzieci. Wiąże się to często z poszukiwaniem rozwiązań trudnych sytuacji życiowych oraz motywowaniem do konstruktywnych zmian. Asystent rodziny powinien prowadzić z klientem dialog w taki sposób, aby wytwarzać relację współpracy i chęć do działania na rzecz domu i rodziny. Celem niniejszego artykułu jest określenie, jakie transakcje zachodzą pomiędzy asystentami rodziny a klientami. Wykorzystałam model stanów Ja do analizy sekwencji transakcji.

Słowa kluczowe: asystent rodziny, analiza transakcji w asystenturze rodziny, komunikacja asystenta rodziny.

Wprowadzenie – o specyfice pracy asystenta rodziny

Asystent rodziny jest zawodem, który od 6 lat funkcjonuje w systemie wsparcia rodziny. Jego podstawowym celem jest wzmocnienie umiejętności rodziców w zakresie realizacji funkcji opiekuńczo-wychowawczej i spraw na rzecz domu oraz rodziny. Asystenci rodziny pracują najczęściej w miejscu zamieszkania rodziny. Powołanie nowego zawodu miało wiązać się z wypracowaniem unikalnego modelu pracy z rodzinami, nastawionego na wspomaganie rozwoju, dzięki wysłuchaniu, towarzyszeniu i wspieraniu w wykonaniu konkretnych czynności,

przy dostosowaniu czasu i trybu pracy do potrzeb, możliwości poznawczych i gotowości do działania danej osoby.

Dominującym obszarem pracy asystenta z rodziną powinna być pedagogizacja rodziców, w czasie której wzbogaca on potoczną wiedzę pedagogiczną rodziców o elementy naukowej wiedzy o wychowaniu dzieci i młodzieży. Pedagogizację realizowaną przez asystenta rodziny należy rozumieć nie jako przekazywanie wiedzy przez eksperta na zasadzie moralizowania i pouczenia, ale jako okazję do wymiany informacji o wychowaniu w ogóle, o wychowaniu konkretnego dziecka w danej rodzinie, w określonej rodzinnej sytuacji, oraz sposobność do wspólnego poszukiwania rozwiązań problemów wychowawczych (Krasiejko, 2015, s. 63–83). Beneficjentami usług asystenta są najczęściej rodziny mierzące się z wieloma problemami, będące wieloletnimi klientami pomocy społecznej. Posiadają zazwyczaj bogate i trudne doświadczenia życiowe. Korzystali, często nieskutecznie, z pomocy wielu specjalistów. Rozpoczynający pracę asystent rodziny może więc spotkać się z niechęcią lub agresją tych rodzin, brakiem chęci współpracy lub niską motywacją, zniekształcaniem obrazu rzeczywistości, manipulacją. Musi więc stale analizować swoje metodyczne działanie tak, aby wytworzyć między członkami rodziny wspieranej a sobą relację asystencką. Tylko wtedy będzie możliwe pokonanie wstępnej nieufności i dalsza praca. Preferowane jest również, aby asystent rodziny umiał wychwycić, czy przyczyną oporu klienta jest brak gotowości do zmiany, czy niewłaściwe postępowanie służb społecznych, w tym jego samego. Asystent powinien respektować wartości i zasady pomagania oraz z wachlarza znanych sobie sposobów pracy wybrać te, które zniwelują opór i uruchomią tzw. język zmiany (por. Jaraczewska, Krasiejko, 2012).

Założenia metodologiczne oraz analiza materiału badawczego

Zamierzeniem niniejszego opracowania jest określenie, jakie transakcje zachodzą pomiędzy asystentami rodziny a klientami, czy faktycznie asystenci zawsze stosują wyżej nakreślony model pracy¹, czy w sposób świadomy komunikują się z członkami rodziny, niwelując ich opór a prowadząc ku zmianie, a zarazem do realizacji postawionych wspólnie (?) celów pracy. Poniżej zostały przeanalizowane fragmenty kilku stenopisów rozmów asystentów z klientami, wybranych losowo spośród kilkudziesięciu, które posiadam z racji realizowanego przeze mnie projektu „Asystent rodziny – refleksyjny praktyk”². W niniejszych badaniach wykorzystałam model stanów Ja do analizy sekwencji transakcji (Berne 2011, s. 21–35; Stewart, Joines, 2017, s. 80–87; Jagieła, 2004, s. 8–20).

¹ Rekomendacje dotyczące modelu pracy asystentów rodziny zawarte są w innych publikacjach mojego autorstwa, m.in. Krasiejko, 2012; 2013; 2016.

² W projekcie „Asystent rodziny – refleksyjny praktyk” pracownicy przesyłali mi do analizy, pod kątem stosowanych zasad i metod pracy oraz ich skuteczności, opisy własnych metodycznych działań, szerzej na ten temat w: Krasiejko, Łukasik, 2017.

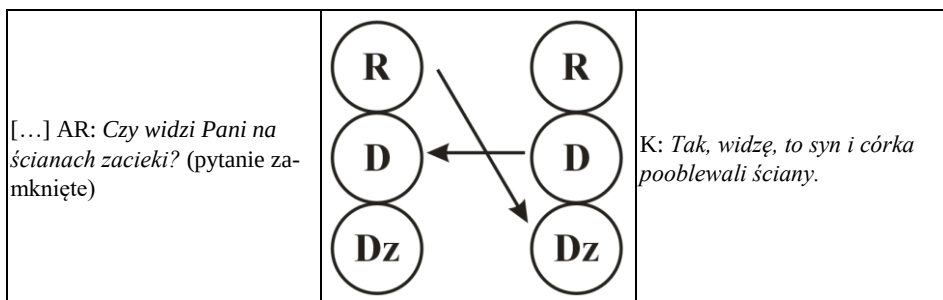
Komunikując się z klientem, asystent rodziny może zwrócić się do niego z dowolnego spośród stanów Ja-Dorosły, Rodzic lub Dziecko. Klient może również odpowiedzieć z dowolnego spośród swoich stanów Ja. Taka wymiana informacji nazywa się *transakcją*. Wyróżnia się (Stewart, Joines, 2017, s. 80–87):

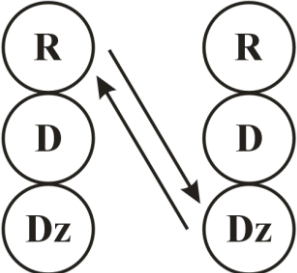
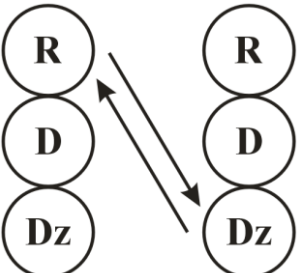
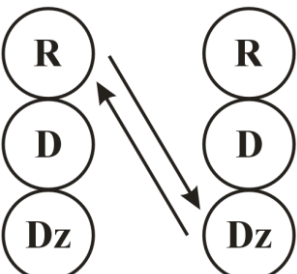
- transakcje komplementarne, w których wektory są równoległe i stan Ja, do którego dana osoba się zwraca, jest taki sam, jak ten, z którego dana osoba odpowiada, np. transakcja Dorosły–Dorosły lub Rodzic–Dziecko, Dziecko–Rodzic;
- transakcje skrzyżowane, w których wektory transakcji nie są równoległe, czyli stan Ja, do którego dana osoba się zwraca, nie jest taki sam, jak ten, z którego dana osoba odpowiada, np. transakcja Dorosły–Dorosły, Rodzic–Dziecko;
- transakcje ukryte, gdzie dwie informacje przekazywane są w tym samym czasie, ale jedna z nich – jawna – jest na poziomie społecznym (np. Dorosły–Dorosły), a druga – ukryta – na poziomie psychologicznym (Rodzic–Dziecko, Dziecko–Rodzic).

Przykład 1

Dane demograficzno-społeczne asystenta rodziny: kobieta, wykształcenie wyższe magisterskie na kierunku profilaktyka społeczna i resocjalizacja, studia podyplomowe z zakresu kurateli sądowej, staż pracy na stanowisku asystenta rodziny – 5 miesięcy, zatrudnienie na umowę zlecenie, środowisko wiejskie.

Krótki opis rodziny: rodzina pełna, składająca się z rodziców i trójki dzieci w wieku 4, 3 lat i roku. Klienci niedobrowolni, przymuszeni przez sąd do skorzystania z usług asystenta rodziny. Do głównych celów współpracy należy: wzmocnienie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych oraz prowadzenia gospodarstwa domowego przez rodziców, wykonanie badań specjalistycznych dzieciom, poprawa komunikacji pomiędzy małżonkami, aktywizacja zawodowa ojca oraz leczenie jego uzależnienia od alkoholu.

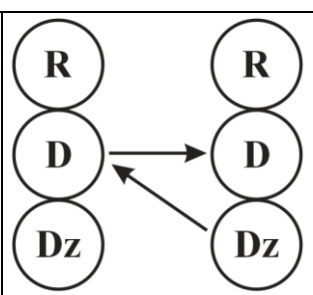
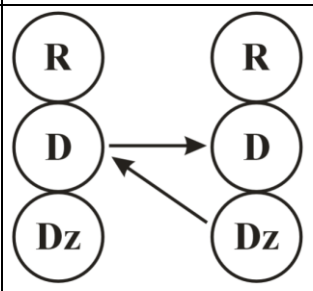
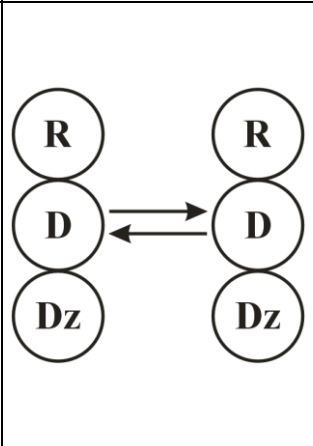


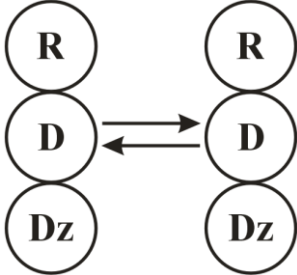
AR: <i>To po co Państwo odnawiali ten pokój, skoro po miesiącu nie widać śladu remontu?</i> (pytanie zawierające pośrednio negatywną ocenę)		K: <i>To nasz pokój i mi to nie przeszkadza</i> (próba obrony, opór)
AR: <i>Obowiązkiem rodziców jest wychowanie dzieci tak, aby szanowały innych ludzi i ich pracę</i> (porada, moralizowanie).		Pani R. zaczęła śpiewać pod nosem (opór).
AR: <i>Zdenerwowałam się.</i>		Klientka wykrzyknęła: <i>Mam tego dosyć, ciągle ja jestem wszystkiemu winna i najgorsza!</i> (opór, zerwanie komunikacji)

W pierwszym akcie komunikacji mamy do czynienia z transakcją skrzyżowaną. Klientka na pytanie asystentki rodziny, kierowane ze stanu Ja-Rodzic, odpowiada ze stanu Ja-Dorosły, chcąc pokazać, że tak chce być traktowana. Dalej asystent rodziny cały czas prowadzi rozmowę, będąc w stanie Ja-Rodzic. Większa część tej rozmowy to transakcja prosta o strzałkach równolegle skośnych, komplementarna Rodzic–Dziecko (Stewart, Joines, 2017, s. 80–87). Za każdym razem, gdy asystent komunikuje się ze stanu Ja-Rodzic Normatywny, oceniając zachowanie członków rodziny i pouczając klientkę, jak powinna postępować jako matka – u klientki uruchamia się stan Ja-Dziecko, coraz bardziej zbuntowane, a na koniec – wolne. Powoduje to, że asystentka, dalej moralizując, tkwi w stanie Ja-Rodzic Normatywny. Mimo komplementarności relacji komunikacja zostaje przerwana. Klientka reaguje oporem ze stanu Ja-Dziecko Wolne na pouczanie asystentki ze stanu Ja-Rodzic. Asystentka rodziny poczuła gniew na klientkę, z jednej strony jest to frustracja, z drugiej – być może – poczucie rozczarowania, jak w grze transakcyjnej „Ja tylko chcę Ci pomóc”. Asystentka rodziny, co wynika z wcześniejszych opisów pracy z tym przypadkiem, włożyła wiele wysiłku

w to, aby pomóc klientom w znalezieniu zasobów do wyremontowania mieszkania oraz nauczyć rodziców sposobów spędzania czasu z dziećmi. Angażuje się, wymyśla rozwiązania, a efektów nie widać, wręcz zobaczyć można regres oraz rozniewaną, niewdzięczną klientkę, niezauważającą tych starań asystentki.

Chcąc uratować komunikację, asystentka rodziny refleksyjnie zauważa, że prowadzenie dalej w taki sposób rozmowy nie ma sensu, gdyż nie prowadzi do konstruktywnych zmian w postrzeganiu sytuacji wychowawczej u klientki. Przechodzi więc do innych tematów, by ponownie, już nieco inaczej, powrócić do pedagogizacji matki, starając się komunikować ze stanu Ja-Dorośli. Można to zobaczyć w poniżej zaprezentowanym dialogu.

[...] AR: Wróciłam jeszcze do tematu zachowania dzieci. Powiedziałam spokojnym, cieplejszym tonem: <i>Wydaje mi się, że dzieci nudziły się dzisiaj, siedziały cały dzień w domu, nie były w przedszkolu, więc zaczęły zabawę</i> (parafrazowanie).		K: <i>No tak, bo mąż w ogóle mi nie pomaga, tylko ja zajmuję się dziećmi, a z trójką trudno jest.</i>
AR: <i>Na pewno czuje się Pani zmęczona i czasem wydaje się Pani, że nie upilnuje Pani całej trójki naraz</i> (parafrazowanie). <i>Czy mogę Pani zaproponować kilka pomysłów, jak poradzić sobie w takie dni, jak dzisiaj?</i> (pytanie o zgodę)		K: <i>To nic nie da, ale dobra</i> (początkowy opór, potem relacja współpracy).
AR: <i>Dobrze, to będą moje propozycje, a Pani mi powie, którą uważa za przydatną i zechce wypróbować</i> (danie możliwości wyboru). <i>Myślę, że warto wrócić do planu dnia, co, o której, się dzieje. Starszym dzieciom, by się nie nudziły, gdy Pani zajmuje się młodszym lub domem, zaproponować plastelinę, farby, kredki, ludoziki z kasztanów. Na dworze można zagrać w piłkę, poszukać oznak jesieni, zabrać kalosze, poskakać przez kałuże.</i>		K: <i>O tak, one uwielbiają to robić.</i>

AR: Zgodzi się Pani ze mną, że spokojniej jest, gdy D. i D. są w przedszkolu.		K: no tak, o wiele. Mogę też coś zrobić, ugotować.
Z komentarza asystentki po spotkaniu: <i>Zauważyłam, że moralizowanie nie służy niczemu dobremu, jednocześnie trudno mi się przed nim powstrzymać. Dostrzegłam, że klientka pragnie samostanowienia. Powinnam częściej wzmacniać klientów, zauważać to, co dobre, Chciałabym popracować nad tym, jak motywować klientów do zmiany, bo teraz czuję, że to często mi bardziej na tym zależy.</i>		

Dalszy ciąg rozmowy przebiegał w podobny sposób. Asystentka odzwierciedlała wypowiedzi klientki, dawała propozycje do rozważenia, transakcje pozostawały komplementarne, a zgodnie z pierwszą zasadą komunikacji, jeśli tak jest, mogą trwać w nieskończoność (Stewart, Joines, 2017, s. 84).

Z refleksji asystentki rodziny nad metodycznym działaniem, którego fragment przytoczyłam powyżej, wynika, że jest świadoma braku użyteczności rozmowy, gdy jest w stanie Ja-Rodzic Normatywny, który moralizuje. Wyraża gotowość pracy nad swym warsztatem metodycznym.

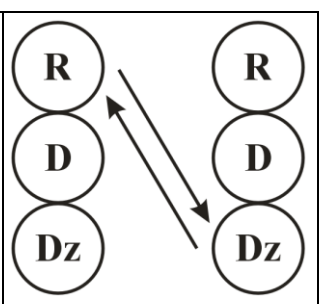
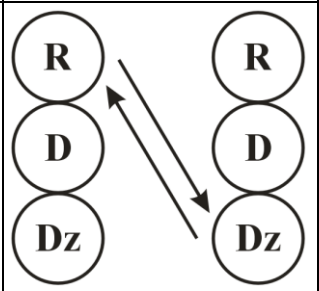
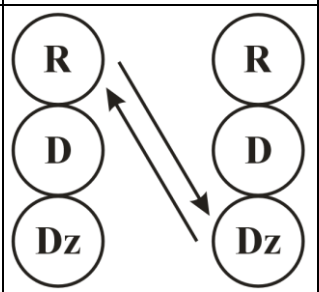
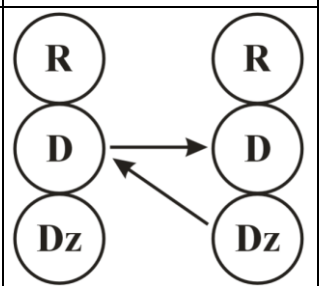
Asystenci rodziny, pracując tzw. tradycyjną metodyką pracy socjalno-wychowawczej w oparciu o model skoncentrowany na problemie, mają tendencję do oceniania, dawania rad, moralizowania, perswazji, konfrontacji. Widząc zaniedbywanie dzieci, nieporządek w domu, zaległe sprawy urzędowe uruchamiają stan Ja-Rodzic Normatywny lub Opiekuńczy, mają przy tym nadzieję uzyskać u podopiecznego stan Ja-Dziecko Przystosowane Podporządkowane. Z analizy kilkudziesięciu opisów pracy z przypadkiem wynika, że zazwyczaj tam, gdy asystent rodziny zaczyna transakcję i prowadzi dalej komunikację, będąc w stanie Ja-Rodzic Normatywny, klient odpowiada ze stanu Ja-Dziecko Zbuntowane. Rzadko zdarzało się, by asystent dotarł w ten sposób do stanu Ja-Dorosły lub chociażby otrzymał odpowiedź ze stanu Ja-Dziecko Przystosowane poprzez podporządkowanie. Być może przyczyną tego jest to, że asystenci ci wychodzą ze stanu Ja-Rodzic w sensie negatywnym (Stewart, Joines, 2017, s. 33). Oferują pomoc z pozycji wyższości, umniejszając przy tym wartość klienta. Dopiero gdy komunikacja wydaje się przerywana, niektórzy asystenci poszukują sposobów na przezwycięzenie oporu, odzwierciedlają wypowiedzi matki lub ojca, starają się odwołać do ich samostanowienia oraz dotrzeć do stanu Ja-Dorosły klienta. Obrazuje to następujący przykład.

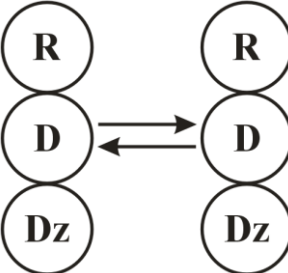
Przykład 2

Dane demograficzno-społeczne asystenta rodziny: kobieta, wykształcenie wyższe magisterskie na kierunku pedagogika resocjalizacyjna i pedagogika ro-

dziny, staż pracy na stanowisku asystenta rodziny – 2 lata, zatrudnienie na umowę o pracę na czas nieokreślony, środowisko miejskie.

Krótki opis rodziny: rodzina pełna, składająca się z rodziców i czwórki dzieci w wieku 15, 7, 5 i 4 lata. Klienci niedobrowolni, przymuszeni przez sąd do skorzystania z pomocy asystenta rodziny. Do głównych celów współpracy należy: wzmocnienie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych oraz prowadzenia gospodarstwa domowego rodziców, stymulowanie rozwoju dzieci, poprawa komunikacji pomiędzy małżonkami, leczenie uzależnienia od alkoholu matki i ojca.

[...] AR (do dzieci): <i>Pokażecie mi Wasze arcydzieła?</i> (kontrolowanie)		K: <i>Oni nic nie pokolorowali, bo nie miałam czasu z nimi siedzieć.</i>
AR: <i>Pani Anno, a z nimi trzeba siedzieć? Przecież oni mają swój stół, krzesło</i> (pouczanie).		K: <i>A mają, ale oni wolą oglądać telewizję</i> (próba obrony, wytłumaczenia, opór).
AR: <i>Proszę mi powiedzieć, ile razy Pani zaproponowała dzieciom malowanie zamiast telewizora, przecież Pani wie, że powinni ćwiczyć ręce</i> (kontrolowanie, pośrednio ocena, moralizowanie).		K: <i>Nie proponowałam, bo oni i tak by nie chcieli, bo ja, pani asystent, znam swoje dzieci</i> (opór).
AR: <i>A jak mogłaby Pani zachęcić chłopców do innych zajęć?</i>		K: <i>Oni sami wiedzą, co mają robić, ja, pani asystent, muszę ogarnąć mieszkanie, posprzątać, ugotować, a wie Pani, ja jestem z tym sama, bo na Adama nie mogę liczyć. A co tam u Pani, pani asystent?</i> (opór, zerwanie komunikacji)

AR: <i>Dziękuję, dobrze. (spokojnym tonem) Wróćmy jednak do rozmowy o Państwa rodzinie. Rozumiem, że ma Pani sporo na głowie, że stara się Pani, aby chłopcy mieli czysto i żeby było coś ugotowanego, to jest bardzo dobre. Proszę mi jednak powiedzieć, co jeszcze jest potrzebne do prawidłowego rozwoju dzieci? (parafrazowanie, komplementowanie, pytanie otwierające).</i>		K: <i>Ćwiczenia, czytanie im, rysowanie... no dobrze, obiecuję, że jak Pani przyjdzie za tydzień, to chłopcy pochwalać się tym, co zrobili.</i>
---	---	--

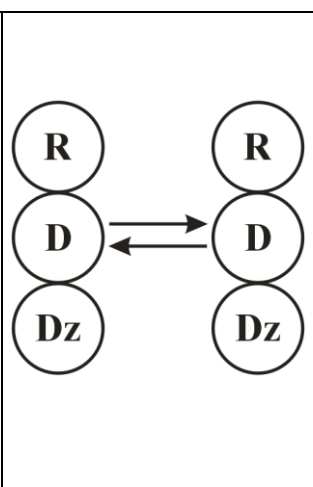
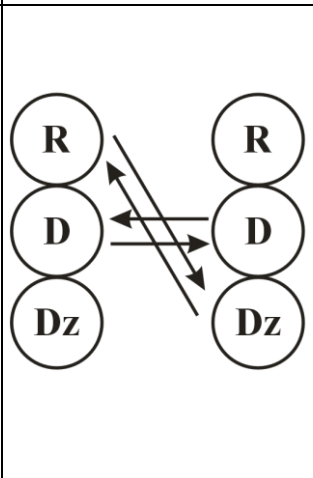
Tym razem asystentka rodziny, na początku interakcji będąc sfrustrowana brakiem działań po stronie rodziny w kierunku stymulowania rozwoju dzieci, wyszła ze stanu Ja-Rodzic Normatywny, pouczając klientkę, co spotkało się z oporem, gdyż klientka weszła w stan Ja-Dziecko Zbuntowane. Asystentka rodziny, co należy docenić, refleksyjnie zauważyła to, i postarała się złagodzić sytuację. Dając więcej przestrzeni klientce, zadała pytanie otwierające, co stało się dobrą podstawą do transakcji Dorosły–Dorosły.

W opisach przypadków trudno było wychwycić transakcje ukryte, gdyż był to zazwyczaj jedynie opis sytuacji i przebiegu komunikacji werbalnej (dialogi), bez szczegółowego opisu komunikatów niewerbalnych, takich jak ton głosu czy gesty lub mimika. Podejmę próbę zaprezentowania jednej z transakcji tego typu, wyłonionych dzięki opisowi poziomu psychologicznego, zamieszczonego w komentarzu asystentki pod opisem pracy z rodziną.

Przykład 3

Dane demograficzno-społeczne asystenta rodziny: kobieta, wykształcenie wyższe magisterskie na kierunku pedagogika o specjalności resocjalizacja, staż pracy na stanowisku asystenta rodziny – 2 lata, zatrudnienie na umowę o pracę, środowisko wiejskie.

Krótki opis rodziny: rodzina pełna, składająca się z matki, ojca i trójki dzieci w wieku 15, 12 i 9 lat. Klientka dobrowolna. Do głównych celów współpracy należy: wzmocnienie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych oraz prowadzenia gospodarstwa domowego rodziców, wykonanie badań specjalistycznych i leczenie 9-letniego syna, znalezienie stałego zatrudnienia przez ojca.

[...] AR: Orientowałam się, czy przy poradni, do której jeżdżicie, jest dietetyk na NFZ, który zajmuje się cukrzycą, taką jaką ma Igor. Niestety takiego dietetyka nie ma. Obdzwoiliłam kilka gabinetów prywatnych i na kasę chorych, ale nikt nie zajmuje się cukrzycą typu I. Ale jest świetelko w tunelu, znalazłam panią dietetyk w K., która zajmuje się układaniem jadłospisu dla dzieci z takiego typu cukrzycą, jaką ma Igor. Ale wizyta jest prywatna (informowanie).		K: Za wszystko trzeba płacić, a pieniędzy niestety nie ma.
AR (opanowanym głosem): Pani Iwona pobiera na Igora świadczenie pielęgnacyjne, ponad tysiąc złotych. Te pieniądze są przeznaczone właśnie na leczenie Waszego dziecka, przecież chce Pan pomóc synowi. [...] Czułam złość na Pana Janusza, że tak podchodzi do tematu i nie zdaje sobie sprawy z powagi sytuacji. Miałam ochotę mu powiedzieć, co czuję i że według mnie za mało się stara. A kiedy powiedział, że nie ma pieniędzy to „się we mnie zagotowało”.		K: No chcę, jestem jego ojcem, ale w tym kraju za wszystko jak się słono nie zapłaci, to się nie pojedzie.

Na poziomie społecznym rozmowa przebiegła na płaszczyźnie Dorosły–Dorosły. Asystentka rodziny informuje rodziców o możliwościach leczenia dziecka, a rodzice wypowiadają się, czy te propozycje im odpowiadają. Na poziomie psychologicznym jednak asystentka rodziny złości się na ojca (stan Ja-Rodzic Normatywny), że ten nie rozumie powagi sytuacji, ojciec natomiast chciałby się zbuntować (stan Ja-Dziecko), lecz mu nie wypada, bo chodzi o dobro jego syna.

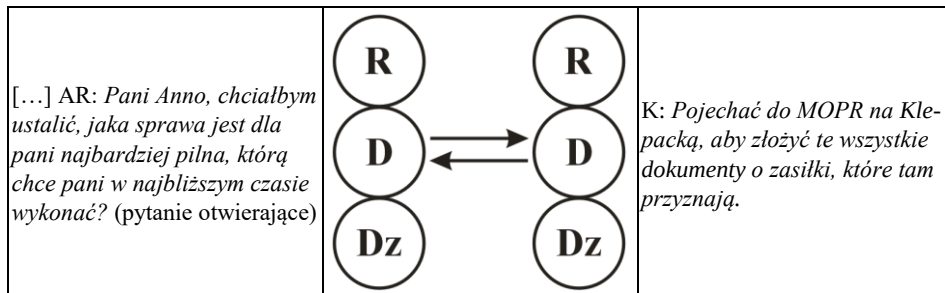
Część asystentów rodziny jest przeszkolona w zakresie koncepcji opartych na mocnych stronach (np. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach – Krasiejko, 2012, 2013; Świtek, 2009; Krasiejko, Ciczowska-Giedziun [red.], 2016; Dialog Motywujący – Jaraczewska, Krasiejko [red.] 2012, Rosengren, 2013). O specyfice tej koncepcji stanowi wykorzystywanie tego, co jest zdrowe, koncentracja na tym, co się sprawdza i jest zasobem w osobie i otoczeniu klienta, jako jednostki, pary, rodziny czy zespołu. Unika się w związku z tym skupienia na problemach, diagnozowania zaburzeń, poruszania się w świecie psychopato-

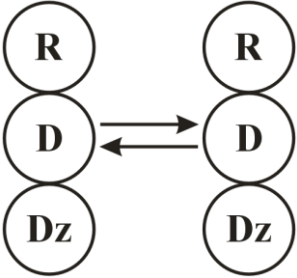
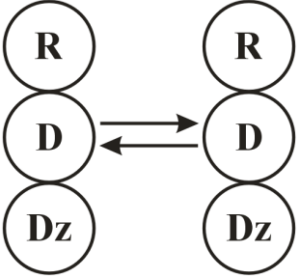
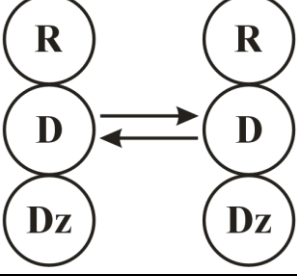
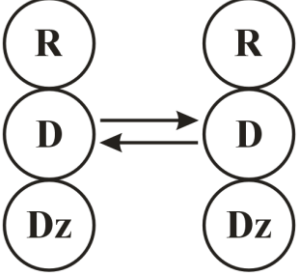
logii. Zamiast tego praca koncentruje się na elementach zdrowia psychicznego, osiągnięciu celów osoby wspieranej, diagnozowaniu jej zasobów, w tym na jej umiejętnościach w radzeniu sobie z problemami (m.in. tzw. wyjątkach, czyli okresach, kiedy problem nie istniał, był mniej uciążliwy lub klient radził sobie w sytuacji trudnej), po to, aby znaleźć rozwiązanie adekwatne do potrzeb i kontekstu, w którym żyje. W modelach tych zakłada się, że klient jest autonomiczną i zdolną do zmiany jednostką, która dysponuje ważnymi wglądami i rozwiązaniami. Wewnętrzną motywację osoby do zmiany czerpie się z tego, co już jest, z jej wewnętrznych sił, czyli z cech, umiejętności, poglądów, celów i wartości. Konsultant daje osobie potrzebującej wsparcia nadzieję, zaraża ją optymizmem, jest pozytywnie nastawiony do pracy z nią. Widzi w niej potencjał do zmiany. Wraz z rozwojem tych koncepcji opracowano wiele skutecznych metod i narzędzi pracy, takich jak m.in.: komplementowanie (docenianie), parafrazowanie (odzwierciedlanie), zadawanie pytań otwierających, podsumowywanie, prowokowanie wypowiedzi o zmianie, analiza celów i wartości, udzielanie informacji, skalowanie, pytanie o wyjątki, pytania o cud. Dzięki tym metodom asystentom rodziny łatwiej jest stosować zasadę samostanowienia klienta i być w stanie Ja-Dorosły. Obrazuje to poniższy przykład.

Przykład 4

Dane demograficzno-społeczne asystenta rodziny: mężczyzna, wykształcenie wyższe magisterskie na kierunku teologia, kurs na asystenta rodziny, staż pracy na stanowisku asystenta rodziny – 2 miesiące, zatrudnienie na umowę zlecenie, środowisko miejskie.

Krótki opis rodziny: rodzina niepełna, składająca się z matki i dwójki dzieci w wieku 4 lat i 6 tygodni. Klientka dobrowolna. Do głównych celów współpracy należy: wzmocnienie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych oraz prowadzenia gospodarstwa domowego matki, znalezienie mieszkania, realizacja spraw urzędowych, wykonanie badań specjalistycznych dzieciom.



AR: <i>Super, że pani o tym myśli. Kiedy chciałaby pani tam pojechać?</i>		K: <i>No jak najszybciej, bo ja muszę te papiery wszystkie złożyć, żeby mi przyznali zasiłki, bo jak nie, to nie będę miała z czego żyć. Teraz mam na koncie tylko te 400 zł alimentów na Rafała. A jak to się skończy, to co zrobię? Dlatego ja muszę tam pojechać jak najszybciej. Możemy tam pojechać w poniedziałek, bo jutro to panie z opieki do mnie przychodzą i ja muszę na nie czekać.</i>
AR: <i>Pojedzie pani z dzieckiem czy sama?</i>		K: <i>Wiadomo, że z dzieckiem. Ona jest za mała, żeby ją z kimś zostawić. Ciągłe trzeba ją karmić, przebierać. Pojadę z dzieckiem.</i>
AR: <i>Dobrze, to będę u pani pod blokiem w poniedziałek o godz. 10.00 i pojedziemy razem. Gdzie jeszcze chce pani pójść? (strukturyzowanie działań, pytanie otwierające).</i>		K: <i>Jeszcze do tego prawnika do Stowarzyszenia, żeby złożyć te papiery do sądu o alimenty na małą.</i>
AR: <i>Proszę bardzo. Widzę, że dzielnie sobie pani zaczyna radzić i nie trzeba pani mobilizować do działania (komplementowanie).</i>		K: <i>Ja muszę działać. Jestem kimś, kto nie usiedzi na miejscu.</i>

Powyżej zaprezentowana rozmowa to transakcja prosta, komplementarna Dorosły–Dorosły. Asystent rodziny rozpoczął transakcję rozmową ze stanu Ja-Dorosły. Zadając pytanie otwierające, pozwolił klientce na samodzielność w ustalaniu priorytetowych działań, przez co poszanował autonomię klientki. Mając zaspokojoną potrzebę samostanowienia, uruchomiła ona stan Ja-Dorosły.

Kolejne transakcje również przebiegły na poziomie Dorosły–Dorosły. Oboje partnerzy prowadzili swobodny dialog, ustalając kolejne kroki planu działań na najbliższe spotkanie.

Podsumowanie

Z powyższych przykładów wynika, że asystenci rodziny nie zawsze stosują opisany we wprowadzeniu modelowy sposób pracy. Zamiast towarzyszenia w dochodzeniu do konstruktywnych przekonań i zachowań oraz wspierania działań służących dobru dzieci i całej rodziny, mają czasem tendencje do arbitralnego narzucania swojej wizji sposobu działania. Znajomość koncepcji analizy transakcyjnej przez asystentów rodziny daje im możliwość zrozumienia podstaw zaburzeń w komunikacji z klientami oraz poszerzenia metodycznego warsztatu pracy. Celem zmiany, według analizy transakcyjnej, jest bowiem zmiana wzorców komunikacji na nowe, bardziej funkcjonalne. Możliwości elastycznego wyboru transakcji optymalnych z punktu widzenia przebiegu komunikacji nazwano opcjami (Stewart, Joines, 2017, s. 92).

Jeśli asystent rodziny chce utrzymać niezakłócony i przewidywalny przepływ komunikacji, to powinien stosować transakcje równoległe. Jeśli zaś widzi, że jego komunikacja z drugą osobą jest chaotyczna, nieprzyjemna, klient reaguje oporem, to powinien sprawdzić, czy czasem nie krzyżuje transakcji, uczynić ją bardziej harmonijną (równoległą) i sprawdzić, czy dzięki temu klient jest w relacji współpracy.

W innym przypadku krzyżowanie transakcji może okazać się konstruktywne. Będzie to wtedy, gdy chce „wyciągnąć” swego rozmówcę z danego stanu Ja (np. stanu Ja-Dziecko) lub zmienić swój stan Ja (np. negatywną odmianę stanu Ja-Rodzic) na bardziej konstruktywny. Najlepiej jednak jak najczęściej używać stanu Ja-Dorosły.

Bibliografia

- Berne, E. (2011). *W co grają ludzie. Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa: PWN
- Jaraczewska, J., Krasiejko, I. (red.) (2012). *Dialog Motywujący w teorii i praktyce*, Toruń: Wyd. Edukacyjne Akapit.
- Jagiela, J. (2004). *Komunikacja interpersonalna w szkole. Krótki przewodnik psychologiczny*, Kraków: Rubikon.
- Krasiejko, I. (2016). *Asystentura rodziny – rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Warszawa: Wyd. MRPiPS.

- Krasiejko, I. (2012). *Metodyka działania asystenta rodziny*. Wyd. 2, Katowice: Wyd. Naukowe Śląsk.
- Krasiejko, I. (2013). *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*. Wyd. 2, Katowice: Wyd. Naukowe Śląsk.
- Krasiejko, I. (2015). Pedagogiczne aspekty pracy asystenta rodziny. W: E. Kantowicz, M. Ciczowska-Giedziun, L. Willan-Horla (red.). *Wielowymiarowość wsparcia we współczesnej rodzinie polskiej* (s. 63–83). Olsztyn: Wyd. UWM.
- Krasiejko, I., Ciczowska-Giedziun, M. (red.), (2016). *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*. Warszawa: Wyd. IRSS.
- Krasiejko, I., Łukasik, B. (2017). *Refleksyjna edukacja metodycznego działania w pracy socjalno-wychowawczej*. Częstochowa: Wyd. AJD.
- Rosengren, D.B. (2013). *Rozwijanie umiejętności w Dialogu Motywującym. Podręcznik praktyka z ćwiczeniami*. Kraków: Wyd. UJ.
- Stewart, I., Joines, V. (2017). *Analiza transakcyjna dzisiaj*. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Świtek, T. (2009). *Ścieżki rozwiązań*. Kraków: Wyd. Księgarnia Akademicka.

Types of transactions between family assistants and clients

Summary

The main task of a family assistant is to support the family in realizing the care and educational function and to help in improving the standard of living, so that the family educational environment would support the proper development of children. This is often related to searching for solutions to difficult life situations and motivating for constructive changes.

A family assistant should conduct a dialogue with the client in such a way as to create a relationship of cooperation and willingness to act for the benefit of the home and family. The aim of this article is to determine what type of transactions occur between family assistants and clients. The ego-state model has been used to analyze transactional sequences in the article.

Keywords: family assistant, transactional analysis in family assistance, communication of the family assistant.