

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

239

Usługi społeczne wobec rodziny



pod redakcją

Adama Kubowa

Joanny Szczepaniak



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2011

Recenzenci: Katarzyna Zamorska, Józef Zarzeczny

Redaktor Wydawnictwa: Dorota Pitulec

Redakcja techniczna i korekta: Barbara Łopusiewicz

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja dofinansowana przez Polskie Towarzystwo Polityki Społecznej

Publikacja jest dostępna na stronie www.ibuk.pl

Streszczenia opublikowanych artykułów są dostępne w międzynarodowej bazie danych The Central European Journal of Social Sciences and Humanities <http://cejsh.icm.edu.pl> oraz w The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się na stronie internetowej Wydawnictwa www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2011

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-244-4

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp.....	9
------------	---

Część 1. O roli usług społecznych wobec rodziny – rozważania teoretyczne i koncepcyjne w kontekście wybranych problemów społeczno-ekonomicznych

Sławomir Maciejewski , Dobro rodziny a konstytucyjne zadania państwa.....	13
Maria Gagacka , Aktywna polityka społeczna i ekonomia społeczna jako instrumenty wsparcia rodzin.....	24
Adam Kubów , Usługi społeczne w gospodarce rynkowej.....	41
Joanna Szczepaniak , Miejsce usług społecznych w polityce społecznej wobec rodziny – uwarunkowania i dylematy rozwoju.....	56
Dariusz Szrejder , Animacyjna funkcja usług społecznych na rzecz rodziny..	73
Marta Makuch , Usługi społeczne a problemy rynku pracy w XXI wieku. Polska na tle polityki Unii Europejskiej.....	80
Stanisław Kamiński , Usługi społeczne a ich odbiorcy.....	93

Część 2. Usługi społeczne w lokalnej polityce społecznej – diagnoza i przykłady

Beata Ziębińska , Wsparcie rodzin przez ośrodki pomocy społecznej. Analiza statystyk z lat 2001-2010.....	105
Jacek Pluta , Usługi społeczne i praca socjalna a praktyka funkcjonowania ośrodka pomocy społecznej.....	120
Emilia Nassalska , Wsparcie społeczne dla ubogich kobiet.....	130
Andrzej Gołębiowski , Lokalny system wsparcia dla rodzin dotkniętych chorobą alkoholową.....	141
Renata Maciejewska , Sytuacja życiowa oraz formy pomocy bezdomnym kobietom na Lubelszczyźnie.....	150

Część 3. Usługi społeczne w kontekście wybranych problemów dzieci i ich rodzin

Dorota Moroń , Zmiany w zakresie instytucjonalnej opieki nad dziećmi do lat trzech w Polsce.....	165
Aleksandra Gromelska , Realizacja świadczeń w zakresie leczenia uzdrowiskowego dzieci w Polsce (ze szczególnym uwzględnieniem województwa dolnośląskiego).....	177

Maja Piotrowska , Jak pomóc dziecku w obliczu rozwodu rodziców? Poradnictwo i mediacje dla rozwodzących się rodziców.....	188
Krystyna Skurjat , Dialog pozorny jako zagrożenie porozumienia w rodzinie	201
Marzena Sendyk , Praca z rodzinami dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej.....	214
Katarzyna Milek , Zabawa w profilaktyce i eliminowaniu problemów emocjonalnych dziecka i wspierania rodziny	224
Małgorzata Wróbel , Wpływ warunków mieszkaniowych na dzietność w miastach 100-tysięcznych i większych w Polsce w latach 1998-2008.....	234

Część 4. Usługi społeczne wobec osób niesamodzielnych i starszych – stan i postulowane rozwiązania

Mateusz Błaszczyk , Usługi opiekuńcze i społeczne jako wsparcie rodzin osób niesamodzielnych.....	253
Izabela Buchowicz , Uczniowie ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi w polskim systemie edukacji.....	268
Agnieszka Makarewicz-Marcinkiewicz , Edukacja podstawowa dziecka niepełnosprawnego w polskim systemie oświaty	277
Bożena Kołaczek , Usługi edukacyjne i opiekuńcze dla dzieci niepełnosprawnych.....	286
Olga Kowalczyk , Usługi pomocy osobistej jako wsparcie rodzin z osobami niepełnosprawnymi.....	298
Krystyna Gilga , Usługi społeczne na rzecz studentów niepełnosprawnych ...	304
Ewa Janion , Przeciwdziałanie zjawiskom wykluczenia społecznego i braku aktywności zawodowej rodziców dzieci niepełnosprawnych. Usługi Akademickiego Klubu Integracji Społecznej w Zielonej Górze.....	313
Jolanta Lipińska-Lokś , Działania Stowarzyszenia Pomocy Osobom Autystycznym „Dalej Razem” jako przykład inicjatywy społecznej na rzecz osób z autyzmem i ich rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym ...	323
Stella Grotowska , Stary człowiek i jego rodzina w niestabilnych czasach. Uwagi na marginesie rozważań o usługach społecznych wobec rodziny	332
Łukasz Jurek , Usługi społeczne wobec rodzin z niesamodzielnym seniorem	341
Maria Łuszczynska , Usługi społeczne dla rodziny seniorskiej – stan obecny i perspektywy rozwojowe	352

Summaries

Part 1. On the role of social services towards family – theoretical and creative discussions in the context of selected socio-economic problems

Sławomir Maciejewski , The good of the family and the constitutional tasks of the state.....	23
Maria Gagacka , Active social policy and social economy as forms of support of families.....	40
Adam Kubów , Social services in market economy.....	55
Joanna Szczepaniak , Place of social services in social policy to family – conditions and dilemmas of development.....	72
Dariusz Szrejder , Animation function of social services for families.....	79
Marta Makuch , Social services vs. challenges and problems of labour market in the XXI st century. Poland compared to the policy of the European Union.....	92
Stanisław Kamiński , Social services and their recipients.....	101

Part 2. Social services in the local social policy – diagnosis and examples

Beata Ziębińska , Assistance provided to families by public assistance centres. An analysis of statistics for the years 2001-2010.....	119
Jacek Pluta , Social services and social work vs. welfare center practical functioning.....	129
Emilia Nassalska , Social support for poor women.....	140
Andrzej Gołębiowski , System of local support for families affected by alcoholism.....	149
Renata Maciejewska , Life situation and forms of assistance to homeless women in Lubelski region.....	161

Part 3. Social services in the context of selected problems of children and their families

Dorota Moroń , Changes in institutional care for a child up to three years in Poland.....	176
Aleksandra Gromelska , Implementation of services within the scope of health resort treatment of children in Poland (with a special focus of Lower Silesia voivodeship).....	187
Maja Piotrowska , How to help a child in the face of their parents divorce? Counselling and mediation for divorcing parents.....	200
Krystyna Skurjat , Illusory dialogue as a threat of agreement in the family...	213

Marzena Sendyk , Work with families of children placed in foster and residential care.....	223
Katarzyna Milek , Play in the prevention and elimination of emotional problems of the child and family support	233
Małgorzata Wróbel , Influence of housing on total fertility rate in Polish cities of 100 thousand and more inhabitants classified according to the regions in the years 1998-2008.....	250

Part 4. Social services towards dependent and elderly persons – state and postulated solutions

Mateusz Błaszczyk , Social care services as a family caregivers support.....	267
Izabela Buchowicz , Pupils with special educational needs in the Polish educational system.....	276
Agnieszka Makarewicz-Marcinkiewicz , Primary education of a disabled child in the Polish educational system.....	285
Bożena Kołaczek , Attendance and education services for disabled children..	297
Olga Kowalczyk , Personal assistance services as a support for families with the disabled	303
Krystyna Gilga , Social services for disabled students	312
Ewa Janion , Counteraction to the phenomena of social exclusion and the absence of the vocational activities among parents with disabled children. The offer of The Academic Integration Club in Zielona Góra	322
Jolanta Lipińska-Lokś , Actions of the autistic people help association "Together forward" as an example of social initiatives for people at risk of social exclusion and their families.....	331
Stella Grotowska , Older man and his family in turbulent times. Remarks on the margin of the discussion about social services	340
Łukasz Jurek , Social services towards families with dependent elderly	351
Maria Łuszczynska , Social services for elderly families – <i>status quo</i> and perspectives.....	362

Krystyna Skurjat

Uniwersytet Przyrodniczy we Wrocławiu

DIALOG POZORNY JAKO ZAGROŻENIE POROZUMIENIA W RODZINIE

Streszczenie: Celem artykułu jest wykazanie znaczenia trudnej sztuki komunikacji otwartej jako warunku prawidłowych kontaktów w opiece i wychowaniu. Zubożenia komunikacji, negatywny wpływ stresu na umiejętność słuchania innych, powierzchowność codziennych kontaktów itp. zjawiska dotyczą większości rodzin. Mają swoje źródła w braku kultury pedagogicznej rodziny oraz w różnego typu patologjach rodzinnych. Istnieje potrzeba stworzenia kompleksowego, wydajnego systemu, który koordynowałby działania społeczne w kierunku niesienia specjalistycznej pomocy rodzinie. Obecnie środowiskowe ogniska wychowawcze oraz inne placówki pomocy społecznej mogą ją wielokierunkowo wspierać. Terapeuci, psychologowie, pedagodzy mogą istotnie przyczynić się do poprawy komunikacji w rodzinie, do właściwego ukierunkowania aspiracji młodych ludzi, do zwiększenia umiejętności rozstrzygania wewnątrzrodzinnych konfliktów. Mogą pomóc w nauczaniu się, jak należy wchodzić w relacje dialogiczne i jak sprawdzać się w otwartych, empatycznych relacjach społecznych.

Słowa kluczowe: usługi społeczne, pomoc społeczna, komunikacja interpersonalna, wychowanie, aksjologia.

*Źródłem bardzo wielu napięć,
z którymi musimy sobie radzić w życiu,
jest przyjęcie do wiadomości racji drugiej osoby.*

Michael P. Nichols

Przemiany, jakie dokonują się w sferze postaw i stylów wychowania, skłaniają badaczy do stawiania wciąż nowych pytań o szanse, perspektywy rozwoju oraz o zakłócenia, zaburzenia (stresory), które niosą ze sobą systemy rodzinne jako „środowiska życia”.

Pojęcie „środowiska życia”, stosowane zamiennie z pojęciem „środowiska wychowawczego”¹, obejmuje grupy zasobów chroniących osobowość oraz grupy czynników negatywnych, zagrażających indywidualnemu rozwojowi jednostki. Wady środowiska rodzinnego utrudniają wybór właściwie zorientowanego działania w relacjach młodzieży z rodzicami i rodzeństwem, z grupami rówieśników, a następnie, już w okresie dorosłości, także z grupami interesów.

¹ Por. H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1961; S. Kowalski, *Podejście systemowe w badaniu środowisk wychowawczych*, [w:] *Doskonalenie funkcjonowania systemu wychowawczego w środowisku*, „Studia Pedagogiczne” 1984, t. XLVII.

Pomocą rodzinom, które mają trudności z wypełnianiem zadań społeczno-opiekuńczych, służą m.in.:

- 1) specjalistyczne poradnictwo rodzinne;
- 2) terapia rodzinna (działania psychologiczne, pedagogiczne, socjologiczne, które mają za zadanie przywrócić rodzinie zdolności do wykonywania jej zadań);
- 3) placówki opiekuńczo-wychowawcze wsparcia dziennego;
- 4) pracownicy socjalni;
- 5) specjaliści, np. psychologowie ze specjalizacją w doradztwie i terapii rodzinnej.

Sposoby pracy z rodzinami niewydolnymi wychowawczo obejmują m.in.: pracę metodą indywidualnego przypadku, pracę metodą grupową, pracę metodą środowiska lokalnego i inne. Stała praca z rodziną dziecka jako aktywność zawierająca elementy ochrony wychowawczej i kierowania, pomoc w nauce, organizacja czasu wolnego oraz działania na rzecz rozwoju zainteresowań dzieci i młodzieży są sposobami działania godnymi rozpowszechnienia głównie dlatego, że wywierają znaczny wpływ na kreowanie zmian w osobowości podopiecznych. Ich wartość polega przede wszystkim na tym, że pozwalają dokładniej zrozumieć podopiecznym, jak niezbędne jest ich czynne zaangażowanie w samodzielne rozwiązywanie ich własnych problemów. Ponadto są to metody pracy, które wyjątkowo liczą się z prawem do samostanowienia o sobie jednostek poddanych wychowawczym oddziaływaniom.

Oczywiste jest, że poznanie pozytywnych i negatywnych elementów środowiska rodzinnego jest ważne dla określenia skuteczności oddziaływań socjalizacyjnych i wychowawczych. Jest również istotne dla doskonalenia procesu diagnozowania środowisk rodzinnych, w tym dla określania prognozy zagrożenia² rozwoju dziecka w rodzinie.

Pedagogika społeczna diagnozuje rodzinę pod względem:

- umiejętności rozstrzygnięcia problemów i sytuacji konfliktowych wewnątrzrodzinnych,
- siły i częstotliwości kontaktów emocjonalnych,
- ukierunkowania celów i aspiracji życiowych rodziny,
- struktury rodziny, tj. wzajemnego usytuowania jej członków względem siebie,
- kształtowania poczucia wartości członków rodziny (system wsparcia),
- struktury władzy i sposobu sprawowania kontroli przez dorosłych członków rodziny,
- czytelności i poszanowania systemu ograniczeń,
- warunków skuteczności nagród i kar,
- orientacji temporalnej: skoncentrowania na przeszłości; ukierunkowania na przyszłość; skupienia na teraźniejszości,

² Koncepcję „prognozy zagrożenia” sformułowała M.J. Chaubart de Lauwe (1959). Wyodrębniła trzy progi zagrożenia: ostrzegawczy, zaawansowany i krytyczny. „Próg zagrożenia” jest narzędziem, które pozwala ustalić natężenie negatywnych składników środowiska życia człowieka. Określa poziom, poniżej którego należy podjąć postępowanie ratownicze, kompensacyjne albo profilaktyczne.

- kultury osobistej członków rodziny,
- współpracy z instytucjami wspierającymi rodzinę,
- zasobu środków ekonomicznych i poziomu zaspokojenia potrzeb materialnych: zakwaterowania, żywności, środków czystości, odzieży,
- sposobu spędzania czasu wolnego,
- metod komunikacji: jej skuteczności w doświadczaniu innych oraz w zwiększaniu autokreacyjnych kompetencji.

Diagnozowanie rodziny dokonuje się w oparciu o liczne autorskie kategoryzacje. W literaturze przedmiotu wyróżnia się strategię, którą proponuje M. Plopa³. Spośród kilku perspektyw, które autor opiera na zróżnicowanych kryteriach oceny funkcjonowania rodzin i jakości wpływów rodzicielskich, najważniejsza, ze względu na potrzeby niniejszych rozważań, jest ta, którą można nazwać *perspektywą dynamicznego procesu*. Koncentruje ona uwagę na zmieniającym się wciąż toku interakcji: rodzice – dzieci. Przebieg wzajemnych oddziaływań ujmuje w zróżnicowaniu, które jest uwarunkowane: typem rodziny (pełna, rozbita), poziomem kultury pedagogicznej rodziców, atmosferą wychowawczą, stopniem akceptowania i uznawania praw dzieci i młodzieży do samostanowienia o sobie, sposobami transmisji przekazów kulturowych, stwarzaniem warunków do wyzwalań się z pułapek złudzeń i zakłamania oraz do skutecznej komunikacji.

Wielokierunkowe wsparcie merytoryczne dziecka i rodziny w ich własnym środowisku zwiększa szanse młodego pokolenia na nabycie kompetencji społecznych, które umożliwią skuteczne nawiązywanie konstruktywnych relacji interpersonalnych i stworzą szanse na budowanie prawidłowych więzi społecznych. Aby tak się stało, systemy wsparcia powinny być nastawione na kształtowanie osobowości człowieka świadomie konstruującego własną tożsamość.

Usługi społeczne wobec rodziny muszą być odpowiednio zorganizowane, a to znaczy, że:

a) musi je poprzedzić planowanie społeczne: opracowania mają dotyczyć realnych sytuacji, w jakich znajdują się podopieczni oraz muszą się odnosić do stanu pożądanego, na który składają się warunki odpowiednie dla prawidłowego rozwoju dziecka oraz dla funkcjonowania rodziny;

b) powinny być ukierunkowane na wnikliwe rozpoznanie podstawowych kręgów środowiskowych osób podopiecznych, w tym głównie środowiska koleżeńskiego;

c) wybór rozwiązań musi poprzedzić zebranie wystarczającej ilości informacji dotyczących potrzeb (trudności) podopiecznych;

d) działania interwencyjne powinny poprzedzać dokładna analiza danych;

e) podejmujący działanie powinni być świadomi konsekwencji wprowadzanych rozwiązań;

f) ważna jest kontrola skuteczności działań, które zostały wprowadzone w życie.

³ M. Plopa, *Więź uczuciowa w małżeństwie i rodzinie. Metody badań*, Kraków 2005, s. 38-40.

Dla usług z zakresu pomocy i integracji społecznej można ustalić wymogi formalne, które stosunkowo łatwo jest sprawdzić: np. czas trwania usługi, częstotliwość i miejsce jej świadczenia, kwalifikacje usługodawcy i inne. Powstaje jednak ważne pytanie: czy wspomniany specjalista spełnia funkcję terapeuty, doradcy czy pracownika socjalnego i z jakim skutkiem to czyni. I jeszcze jedna kwestia: z usług jakich placówek oraz z jakich świadczeń powinien korzystać podopieczny, aby uzyskać niezbędne i najskuteczniejsze wsparcie:

- czy powinna być to stała praca z rodziną dziecka,
- czy zajęcia socjoterapeutyczne, realizowane w stałych grupach,
- czy indywidualne programy korekcyjne,
- czy doraźna pomoc w sytuacjach kryzysowych prowadzona w oparciu o diagnozę indywidualną dziecka i jego rodziny.

Uważa się słusznie, że zasadnicze znaczenie dla kształtowania właściwych relacji dziecka ze światem dorosłych i rówieśnikami ma otwarta komunikacja. Kiedy rodzice, wskutek dorastania dzieci, tracą możliwości bezpośredniego wglądu w najbliższe otoczenie podopiecznych, poprawa komunikacji jest warunkiem pozytywnej zmiany wzajemnych nastawień i postaw. Wiadomo, że wszelkie zachowania komunikacyjne niosą ze sobą określone znaczenia, sensory, wyzwalają aktywność partnerów, są ważnym narzędziem służącym do zawłaszczania przestrzeni społecznej, budują sieć relacji interpersonalnych. W procesie wychowania, edukacji oraz wszelkich innych form międzyludzkich relacji znaczenie komunikacji jest niezbywalne i zasadnicze.

Koniecznym warunkiem wszelkich zmian, które prowadzą do lepszego przystosowania społecznego, jest zbliżenie emocjonalne oraz współdziałanie w rodzinie. Dialog wychowawczy jest niezastąpioną i najskuteczniejszą formą pomocy przy identyfikowaniu trudności życiowych, przy ocenianiu możliwości ich rozwiązania, przy motywowaniu i wspomagananiu wysiłków podopiecznych do wprowadzania właściwych dla ich prawidłowego rozwoju społecznego i moralnego zadań i celów, do utrwalania pożytecznych nawyków.

Kształtowanie konkretnych, tj. ważnych tu i teraz, relacji z innymi ludźmi jest odpowiedzią na sytuacje, jakie niesie codzienność. Jednak pragmatycznie zorientowane postawy nie mogą i nie powinny zastępować aspiracji do wyższej jakości życia oraz gotowości do poszukiwania sensowniejszego i godniejszego sposobu egzystencji. W społecznym świecie, w którym nic nie jest jednowymiarowe, pytaniem, na które należy odpowiedzieć, jest sprawa tożsamości. Kwestię: *Kim jesteś?* można postawić „tylko wtedy, gdy uważa się, że można być kimś innym niż sobą; tylko wtedy, gdy ma się wybór; no i wtedy, gdy trzeba coś zrobić, to znaczy, gdy wybór jest «rzeczywisty» i wiążący”⁴. Trzeba wówczas zdefiniować siebie samych oraz

⁴ Z. Bauman, *Tożsamość. Rozmowy z Benedetto Vecchim*, Gdańsk 2007, s. 21.

innych ludzi jako uczestników interakcji, które powstają i realizują się w konkretnej sytuacji społecznej. A to, w jaki sposób ze sobą się komunikujemy, spełnia równocześnie dwa cele: przyswajania informacji oraz współtowarzyszenia osobie, która uzewnętrznia swoje emocje. Zaś skuteczne, aktywne słuchanie jest jedną z najsukuczniejszych metod pracy wychowawczej i sposobem na kształtowanie u dzieci i młodzieży samodzielności myślenia i odpowiedzialnych postaw. Biegłość w porozumiewaniu się z podopiecznymi jest najważniejszą umiejętnością rodziców i wychowawców.

K. Olczak-Baran dzieli sposoby porozumiewania się na otwarte i zamknięte. Te pierwsze są zaproszeniem do rozmowy. „«Otwieracze drzwi» przekazują [...] dziecku akceptację i szacunek dla jego osoby, kiedy wyrażają się odpowiednio:

- Masz prawo wyrażać to, co czujesz;
- Szanuję cię jako osobę myślącą i czującą;
- Mógłbym się od ciebie czegoś nauczyć;
- Chciałbym nawiązać z tobą kontakt, aby lepiej cię poznać”⁵.

Proces wrastania jednostki w różne role społeczne zwykle wspomagany jest przez środowisko społeczne. Ważne jest wyzwolenie u młodego pokolenia motywacji do kształtowania wysokiej jakości życia: twórczego, opartego na społecznie akceptowanych wartościach. Ma to szczególne znaczenie w okresie przechodzenia od dzieciństwa do dorosłości, ponieważ etapowi temu towarzyszy zwykle „zamęt tożsamościowy”, wyrażający się w skłonnościach do eksperymentowania, w nadmiernej giętkości postaw, w gotowości do „przymierzania” różnych tożsamości naraz. Dlatego należy docenić wagę edukacji, która nastawiona jest nie tylko na kształcenie, ale także na wychowywanie młodzieży i uświadamianie, jak wielkie znaczenie ma dla niej samej pełniejsze rozumienie siebie i innych ludzi. Dzisiaj, kiedy tak łatwo o fałszywe wybory, rozwijanie u młodych ludzi zdolności do refleksji, autorefleksji oraz do odpowiedzialnego działania ułatwia im znajdowanie miejsca w świecie zróżnicowanych wartości. Stąd swobodny rozwój osobowości, oparty na kształceniu umysłu oraz na celowym formowaniu charakteru, oparty na partnerstwie pomiędzy wychowującym i wychowywanym to wymogi, jakie przed dorosłymi stawia nowoczesne społeczeństwo. Aby zrozumieć, czym jest *wsparcie społeczne*, należy wiedzieć, że jest ono wymianą aktywności i że dokonuje się w interakcji. Warto pamiętać, że w profesjonalnej pracy socjalnej należy się oprzeć „na wierze w ludzkie

⁵ Istnieją też zwroty, „które nie przekazują żadnych osobistych myśli, sądów lub uczuć słuchacza, a jednak wzywają dziecko, aby pozwoliło wziąć udział w jego własnych myślach, sądach lub uczuciach. Otwierają mu drzwi, zachęcają do mówienia. Najprostszymi z nich są niezobowiązujące odpowiedzi jak: <Och!>, <Interesujące>, <Rzeczywiście>, <Doprawdy?>, <Opowiedz mi o tym> itp.”. K. Olczak-Baran, *Zasady prawidłowej komunikacji rodziców z dzieckiem w opiece i wychowaniu*, [w:] J. Cichła, J. Herberger, B. Skwarek (red.), *Kultura pedagogiczna współczesnej rodziny*, Głogów 2010, s. 114.

silne strony i przypominać pracownikom socjalnym o doniosłym znaczeniu tej wiary. Pracownik socjalny nie występuje jako ekspert czy uzdrowiciel, ale raczej jako przywódca, który «idzie w gromadzie» i inspiruje jednostki do urzeczywistnienia ich silnych stron i potencjału⁶.

Część badaczy przyjmuje, że „Świat życia jest horyzontem świadomości, który obejmuje zarówno sferę publiczną, jak i sferę prywatną. Jest to sfera formowania się tożsamości i działania komunikacyjnego⁷, zaś sprawą o zasadniczym znaczeniu jest to, że w procesie komunikacji już sama natura (*telos*) języka powoduje, iż nadawca i odbiorca komunikatu są zainteresowani wzajemnym rozumieniem. A to sprawia, że dokonują interpretacji przekazu na wszystkich poziomach interakcji. Z badań wynika, że umiejętność sprawnego operowania językiem jako narzędziem komunikowania dosyć często nie gwarantuje adekwatnego opisu rzeczywistości pozajęzykowej. Komunikowanie bowiem opiera się zarówno na percepcji, na nadawaniu znaczeń, jak i na reagowaniu na gesty, ekspresje mimiczne innych ludzi. Wzajemne zbliżenie sposobów bycia i stanowisk nie jest jedynie rezultatem wymiany wiadomości, ale wynikiem rzeczywistego dialogu, który obejmuje rozległy zespół *znaczących* relacji. Znaczących, to znaczy takich, które wyrastają ze współistnienia ludzi ze sobą oraz z ich wzajemnego odnoszenia się do siebie właśnie „jako ludzi”. „Dopóki ja patrzę na siebie wyłącznie swoimi oczami – znam część prawdy. Dopóki ty patrzysz na siebie wyłącznie swoimi oczami, także znasz tylko część prawdy. Ale i odwrotnie, gdy ja patrzę na ciebie i biorę pod uwagę tylko to, co sam widzę i gdy ty patrzysz na mnie i uwzględniasz tylko to, co widzisz – obydwaj ulegamy częściowemu złudzeniu. Pełna prawda jest owocem wspólnych doświadczeń – twoich o mnie, a moich o tobie. Wspólne poglądy są owocem przemiany punktów widzenia. Stąd dialog, dialog rzetelny, pojęty nie tylko jako sposób zachowania się ludzi, ale jako konieczny warunek osiągnięcia prawdy społecznej⁸”.

We współczesnych rodzinach dialog, rozumiany jako autentyczna wymiana myśli, zastępowany jest zbyt często bezprzedmiotową gadaniną i obelgami⁹. Za-

⁶ E. Martynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna*, t. 1, Warszawa 2006, s. 71.

⁷ J. Lechte, *Panorama współczesnej myśli humanistycznej. Od strukturalizmu do postmodernizmu*, Warszawa 1999, s. 324.

⁸ J. Tischner, *Etyka solidarności*, Kraków 1981, s. 16.

⁹ Współczesny styl życia nie sprzyja pogłębionej wymianie myśli i uczuć. Dlatego wciąż postępuje proces niedostatku dialogu jako autentycznego otwarcia się na sprawy innego człowieka. „Częściej niż autentyczną rozmowę zmierzającą do wymiany myśli słyszy się dziś <szumy, zlepy, ciągi>, czczą gadaninę, bełkot, krzyki i wrzaski. W każdym razie dzieje się tak na forum publicznym, które jako najbardziej spektakularne i prezentowane przez mass media szerokiemu kręgowi odbiorców, kształtuje też odpowiedni styl komunikacji. Styl, w tym przypadku brak stylu, pozwolenie na <wolną amerykankę> w dziedzinie wypowiedzania się, gdzie wszystkie chwytły są dopuszczalne, byle tylko pognębić (a nie bynajmniej pokonać argumentami) przeciwnika”. J. Mizińska, *Sztuka prowadzenia sporów. Aksjologiczne przesłanki dialogu*, Lublin 1993, s. 3.

uważa się u niektórych rodziców niedostatek zainteresowania i uwagi, taktu oraz innych umiejętności wychowawczych, które są konieczne do wspomagania podopiecznych. Za mało jest wiedzy o przyczynach zaburzeń zachowania młodzieży¹⁰, za mało motywacji i zdeterminowania do interweniowania w sytuacjach kryzysowych, zbyt mało jest wysiłku włożonego w poszukiwanie doskonalszych sposobów i metod kształtowania osobowości podopiecznych. A zanik lub niedostatek dialogu w rodzinie może doprowadzić do zaburzeń psychicznych, do emocjonalnej niedojrzałości podopiecznych, wyrażającej się w nieumiejętności podejmowania nowych zadań, w ciągłym odczuwaniu zagrożenia¹¹, w niezdolności do pokonywania przeszkód, w bezradności oraz w unikaniu odpowiedzialności za czyny, których jest się sprawcą.

W świecie wysoko rozwiniętej cywilizacji należy wyjątkowo skutecznie radzić sobie z nieprzewidywalnością i przygodnością zdarzeń. Sytuacja ta jest dla młodego pokolenia jednym z podstawowych wyzwań i zagrożeń. Pomimo tego wśród osób wychowujących dosyć często pojawia się pokusa stosowania łatwych, jednoznacznych rozwiązań, co przyczynia się do skutecznego blokowania samodzielnych decyzji i zaufania młodzieży do jej własnego doświadczenia. Zaś wielość ofert kulturowych, z jakimi spotyka się młody człowiek, wywołuje zaciekawienie oraz zrozumiały w tych warunkach, młodzieńczy bunt wobec mentorów. Mając na uwadze fakt, że w życie każdego człowieka wpisany jest proces budowania indywidualnej i społecznej tożsamości obejmującej: cele, motywacje, systemy wartości, przekonania, kryteria wartościowania, umiejętności adoptowania się, wyobrażenia o sobie i własnych możliwościach, poczucie wewnętrznej kontroli, pedagogika po-

¹⁰ Międzynarodowa Klasyfikacja Chorób (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*) wyróżnia cztery typy zaburzeń zachowania:

- ograniczone do środowiska rodzinnego akty agresji fizycznej lub niszczenia przedmiotów;
- zaburzona socjalizacja: izolacja od grupy rówieśniczej, bunt i wrogość wobec dorosłych;
- zaburzenia zachowania z prawidłowym procesem socjalizacji. Młodzież zdolna do wybiórczo dobrych relacji z rówieśnikami i dorosłymi oraz niektórymi grupami społecznymi: subkulturami, gangami;
- zaburzenia opozycyjno-buntownicze. Przekora, nieposłuszeństwo, prowokacyjne zachowanie przy braku agresji.

Wymienione zachowania mają trzy stopnie nasilenia: łagodny, umiarkowany i silny.

Por.: ICD-10. *Klasyfikacja zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10. Opisy kliniczne i wskazówki diagnostyczne*, Uniwersyteckie Wydawnictwo Medyczne „Versalius”, Kraków-Warszawa 1997.

¹¹ W oparciu o badania obejmujące 50 wychowanków z zaburzeniami zachowania „było 80% osób z niskim poczuciem bezpieczeństwa. [...] W grupie osób z niskim poczuciem bezpieczeństwa ujawnia się zachowanie o charakterze obronnym w postaci nadmiernego zaufania do siebie, poczucia wyobcowania, izolacji i nieumiejętności korzystania z pomocy innych, a w grupie o średnim poczuciu bezpieczeństwa przybiera ono charakter poczucia niepewności, niższości i nadmiernej zależności od innych”. A. Kulpa, *Poziom poczucia bezpieczeństwa u młodzieży z zaburzeniami zachowania*, [w:] B. Piątkowska (red.), *Wychowanie – aktualne problemy i zagrożenia*, Wałbrzych 2006, s. 80.

winna skuteczniej podjąć problem wypracowania swojej filozofii działania obejmujący następujące elementy¹²:

1) poznawczy – dotyczy znajomości etapów rozwoju psychofizycznego i psychospołecznego człowieka ze szczególnym uwzględnieniem okresu dorastania jako czasu poszukiwania tożsamości i czasu młodzieńczego buntu. Duża potrzeba afirmacji ze strony otoczenia znaczącego, labilność emocjonalna, nasilenie negatywnych emocji w warunkach niesprzyjających mogą się przekształcić w patologie, stąd pojawia się potrzeba ustalenia przyczyn emocji i zachowań negatywnych (diagnoza);

2) relacyjny – obejmuje zespoły osób znaczących wychowawczo: rodziców, nauczycieli, opiekunów, mediów i analizę ukierunkowania i skuteczności wywieranego przez nie wpływu;

3) współpracy – określają charakter współdziałania młodzieży z rodziną oraz instytucjami wychowawczymi;

4) umiejscowienia – określa usytuowanie w określonym środowisku wychowawczym i społecznym.

Pedagogika powinna pomóc rodzinom w wypracowaniu rozwiązań problemów, na które wychowujący nie znajdują łatwych recept. Są to np. pytania: jak umożliwić młodemu wolny wybór w sytuacji zmiany społecznej, kiedy modele identyfikacyjne starszego pokolenia nie wystarczają? W jakim zakresie szanować autonomię, a równocześnie jak zakreślać granice, aby efektywnie wspierać rozwój młodego pokolenia i eliminować rozwojowe zaburzenia? Odpowiedzi są ważne, ponieważ przy wadliwie prowadzonych działaniach wychowawczych nie zostaną zrealizowane tak podstawowe cele, jak: zwiększenie samowiedzy młodzieży w wyniku zdobywania doświadczeń wynikających z odgrywania przez nią określonych ról społecznych, adekwatnego reagowania na zdarzenia i komunikaty, umiejętnego korzystania z wiedzy i doświadczenia osób znaczących.

Rola wychowawcza polega na towarzyszeniu, wspieraniu¹³, czuwaniu, uczestniczeniu i udzielaniu pomocy podopiecznemu. Dopomaganie nie wyręcza i nie zdejmuje z wychowanka odpowiedzialności. Nie ogranicza samodzielności i nie ubezwłasnowolnia, lecz budzi siły i umożliwia podopiecznym wrastanie w świat wartości.

¹² Szerzej pisze na ten temat E. Wysocka, *Działania wspierające rozwój młodego pokolenia – wyzwania i wyznaczniki – refleksja ontologiczna i wskazania praktyczne*, [w:] R.M. Ilnicka, J. Cichła (red.), *Tradycja i współczesne nurty w opiece, wychowaniu i resocjalizacji*, Głogów 2010, s. 97-98.

¹³ Według W. Kawuli wsparcie polega na ukierunkowanych na określone osoby znajdujące się w trudnym położeniu, działaniach i obejmuje czynności:

- „*emocjonalne*, polegające na dawaniu komunikatów werbalnych i niewerbalnych typu: <jesteś przez nas kochany>, <jesteś nasz>, <lubimy cię>;
- *Wartościujące*, polegające na dawaniu jednostce komunikatów typu: <jesteś dla nas kimś znaczącym>, <dzięki tobie mogliśmy to osiągnąć>, <trzymaj się tak dalej>;
- *instrumentalne*, czyli dostarczanie konkretnej pomocy [...];
- *informacyjne*, czyli udzielanie rad i informacji. W. Kawula, *Wsparcie społeczne – kluczowy wymiar pedagogiki społecznej*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” 1996, nr 1, s. 6-7.

Dobry wychowawca–przewodnik uczy współmyślenia, współodczuwania, dodaje sił do samodzielnego poszukiwania przez podopiecznego jego własnej drogi. Przede wszystkim zaś wskazuje, jak poprzez zachowanie moralne ustosunkowywać się, to jest m.in. nadawać sens aksjologiczny własnemu życiu. Każdy człowiek, bardziej lub mniej udolnie, konstytuuje swój los wedle idei wartości. Z jego projektów biorą początek dobrowolne zobowiązania, moralne powinności. W przypadku ich niespełnienia człowiek popada w moralną sprzeczność z samym sobą. Zwykle mówi się wtedy, że w jego zachowaniu objawia się słaba wola, brak umiejętności kierowania sobą i brak konsekwencji w realizacji zobowiązań. Dlatego na pytanie: *jaki człowiek* teoria i praktyka wychowawcza udzielają na ogół zgodnej odpowiedzi. Takiej mianowicie, że charakter moralny ujawnia się głównie w stosunku do trzech rodzajów obowiązków:

- wobec prawdy,
- wobec pracy,
- wobec innych ludzi.

Proces budowania „pomostu” pomiędzy jednostkami nie może się odbywać bez uważnego słuchania i zainteresowania okazywanego drugiej osobie. Niewiele jest doświadczeń równie bolesnych jak to, że bliscy nie słuchają tego, co mamy im do powiedzenia. Bo przecież komunikacja to, zgodnie z łacińskim rozumieniem terminu *communicatio*, współdziałanie, rozmowa.

Aby komunikacja z podopiecznymi była skuteczna i otwarta, musi być wymianą myśli i uczuć. Tymczasem, jak pisze M. Nichols, „nikt nie potrafi precyzyjnie stwierdzić, dlaczego ludzkość oduczyła się słuchać”¹⁴. Zanik zdolności słuchania negatywnie wpływa na najwartościowsze związki. Zbyt często słowa nic nie znaczą. Natomiast zbyt często dotkliwie ranią. Prawdą jest, że zamknięcie na słowo jest zamknięciem na człowieka, który je wypowiada.

Warto przypomnieć, że skuteczność aktów komunikowania zależy od¹⁵:

- samowiedzy oraz samokontroli nadawcy, tj. od tego, w jakiej mierze uświadamia sobie uwarunkowania własnych intencji, myśli, odczuć. Nadawca powinien zapewniać pierwszeństwo poglądom przemyślanym nad opiniami opartymi na emocjach;
- trafnego spostrzegania odbiorcy przez nadawcę. Nadawca – jako źródło informacji – wybiera formę wypowiedzi i ocenia, czy odbiorca właściwie interpretuje treści i czy dobrze rozumie jego intencje. Powinien więc zatroszczyć się o to, żeby otrzymać odpowiedź zwrotną, która informuje, czy komunikacja przebiega w pożądanym kierunku;
- minimalizowania zakłóceń; ważne jest, czy partnerzy komunikacji są świadomi trudności w komunikacji i w jaki sposób je eliminują;

¹⁴ M. Nichols, *Zatracona sztuka słuchania*, Gliwice 2008, s. 9.

¹⁵ Szersze informacje na ten temat znaleźć można u Z. Nęckiego, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000 oraz w: A. Kapciak, L. Korporowicz, A. Tysza (red.), *Komunikacja międzykulturowa. Zbliżenia i impresje*, Warszawa 1995.

- umiejętności odbioru i interpretacji komunikatu przez odbiorcę. Pozytywne (bądź negatywne) nastawienie odbiorcy wobec nadawcy zwykle wynika ze wcześniejszych z nim doświadczeń, z możliwości poznawczych, z temperamentu, zależy od moralnej wrażliwości, a nawet od podświadomości partnerów dialogu.

Należy podkreślić, że skuteczne, wartościowe relacje interpersonalne stymulują rozwój własny każdego z uczestników procesu komunikacji. Natomiast w sytuacji, kiedy umiejętności społeczne są niewystarczające, a działania nie przynoszą zamierzonych efektów, osoba nabiera przekonania, że nie kontroluje zdarzeń i że nie istnieje żadna zależność pomiędzy jej zachowaniami i ich skutkami. Wynikiem tego jest bezradność, obniżenie poziomu motywacji, niechęć do uczenia się, niższa sprawność intelektualna, zaburzenia emocjonalne, stany depresyjne, strach, wrogość, lękliwość. W skrajnych przypadkach bezradność przeradza się w reaktywną depresję. Sprawdza się teza, że niewypowiedziane uczucia i myśli szkodzą. I że do tego, żeby być otwartym i rozumieć drugiego człowieka, niekoniecznie trzeba przewidywać jego myśli i uczucia. „Za każdym razem, kiedy okazujemy gotowość do słuchania, powstrzymując się przy tym przed przyjęciem postawy obronnej, przed wyrażeniem krytyki i przed okazywaniem zniecierpliwienia, dajemy drugiej osobie dar w postaci naszego zrozumienia. Tym samym nabywamy prawo do tego, by ktoś i nas wysłuchał”¹⁶.

Otwartość i zrozumienie to przede wszystkim gotowość do słuchania, do zauważania, rozumienia i traktowania poważnie drugiej osoby. Warto dodać, że właściwe reakcje otoczenia na to, co ludzie mówią i co czynią oraz prawidłowe interakcje mają zasadnicze znaczenie dla utrzymania zdrowia psychicznego oraz adekwatnej, nie zaniżonej samooceny.

Sztukę efektywnego słuchania można opanować pod warunkiem, że partnerzy wyzbędą się złych nawyków w słuchaniu, np. takich jak słuchanie pozorne. Polega ono na tym, że słuchacz sprawia wrażenie zainteresowanego, jednak w rzeczywistości nie rozumie partnera, ponieważ głównie koncentruje się na sobie. A przecież warunkiem koniecznym skutecznego słuchania jest zapomnienie, przynajmniej na chwilę, o własnych potrzebach i problemach. Warto też pamiętać, że możliwość bycia wysłuchanym wywołuje poczucie, że jest się akceptowanym, natomiast obojętność, brak gotowości do wysłuchania zawsze powoduje poczucie izolacji i prowadzi do osamotnienia. Dlatego „Kiedy zauważamy u kogoś smutek i depresję, zakładamy, że coś jest nie tak, że wydarzyło się coś złego. Być może chodzi o to, że ta osoba nie ma nikogo, kto byłby gotów jej wysłuchać”¹⁷.

Nieuważny słuchacz zwykle nadaje wypowiedziom nadawcy znaczenia inne od tych, które ten przekazywał. Z kolei sam odbiorca może wprowadzać ukradkiem dodatkowe znaczenia do wypowiedzi rozmówcy, nie dbając o ich uzasadnienie. Zwykle nieuważny słuchacz interpretuje słowa nadawcy na podstawie założeń, które sam uprzednio bezkrytycznie przyjął i w związku z tym odrzuca ważne informacje.

¹⁶ M. Nichols, wyd. cyt., s. 149.

¹⁷ Tamże, s. 47.

Może również stosować „atak mentalny” (K. Adams, G.J. Galanes), tj. metodę, która polega na upartym trwaniu przy swoim zdaniu przy braku wystarczających uzasadnień i pomimo sprzeciwu innych osób. Nieuważny słuchacz może, zamiast siły argumentów, stosować argument siły. Dostyc często używa metody „zdarłej płyty”, a zatem wciąż powtarza to, co chciałby, aby zostało przez drugą stronę zaakceptowane. Pozorny słuchacz nie jest elastyczny i nie jest gotowy do zajęcia się problemami drugiej osoby, dąży natomiast do zdominowania sytuacji komunikacyjnej.

Zauważyć trzeba, że uważne słuchanie dlatego właśnie jest tak trudne, że wiąże się z utratą kontroli nad treściami oraz przebiegiem procesu komunikowania się. Jeżeli strona obawia się tego, co może usłyszeć, zwykle dąży do utrzymania swojej pozycji i dobrowolnie nie rezygnuje z możliwości panowania nad sytuacją komunikacyjną. Może się zdarzyć, że kłamstwo, zła wola, wyrachowanie, szantaż, jako zachowania niegodne i niegodziwe, sprzeczne z wymogami etycznej komunikacji, mogą szybko zakończyć rozmowę i uniemożliwić rozwiązanie problemu.

Środowisko rodzinne jest właściwą przestrzenią, w której należy uczyć autentycznego dialogu¹⁸. A ponieważ umiejętność operowania słowem stanowi ważną część koniecznie potrzebnych człowiekowi kompetencji, należy kształtować kulturę pedagogiczną rodziny tak, aby rozmowa i czynne słuchanie były podstawowymi metodami wychowawczymi.

Dialog nie jest jedynie wymianą myśli, ale złożonym procesem, w którym jest miejsce na empatię, na rozpoznawanie i nazywanie emocji własnych i cudzych. Jako sposób komunikacji przebiega w trzech płaszczyznach¹⁹:

- realizuje się jako *metoda*, sposób nawiązywania kontaktu, wynikiem czego ma być wspólne przemyślenie, omówienie i rozwiązanie problemu;
- spełnia się jako *proces*, kiedy stopniowo ogarnia: rozumienie (proces poznawczy), zbliżenie się (proces emocjonalny), zapewnia skuteczne działanie (aspekt prakseologiczny);

¹⁸ K. Olszak-Baran, wyd. cyt., s. 113-114, wymienia i charakteryzuje „12 kategorii, pod które zaliczane są słowne wypowiedzi rodziców, czyli reakcji na zachowania – słowa dziecka. Niekoniecznie pozytywne w swym brzmieniu i przekazie. Do kategorii tych należą:

1. Rozkazywać, zarządzać, komenderować.
2. Ostrzegać, upominać, grozić.
3. Perswadować, moralizować, wygłaszać kazania.
4. Radzić, dyktować rozwiązania lub robić propozycje.
5. Robić wyrzuty, pouczać, przytaczać logiczne argumenty.
6. Osądzać, krytykować, sprzeciwiać się i obwiniać.
7. Chwalić, aprobować.
8. Zwymyślać, ośmieszyć, zawstydzić.
9. Interpretować, analizować, stawiać diagnozy.
10. Uspokajać, współczuć, pocieszać, podtrzymywać.
11. Badać, wypytywać, indagować.
12. Odciągać uwagę, kierować w inną stronę, rozweselać, zabawiać”.

¹⁹ Por. J. Tarnowski, *Pedagogika dialogu*, [w:] *Edukacja alternatywna- dylematy teorii praktyki*, B. Śliwerski (red.), Kraków 1992, s. 113-114.

– występuje jako *postawa*; jest wtedy gotowością do wchodzenia w relacje dialogiczne oraz staje się zamiarem podjęcia współpracy.

Trzeba pamiętać, że w dialogu z dziećmi i młodzieżą należy zwracać baczna uwagę na wiek i możliwości rozumienia przekazu. W tym okresie życia liczne są rozterki uczuciowe, różnorodne, czasem sprzeczne ze sobą pragnienia. Wyrażają je nie tylko słowa mówione, ale także zachowania niewerbalne, które są ważnym źródłem wiedzy o stanach emocjonalnych. Autentyczny dialog sprzyja uwolnieniu się od negatywnych myśli i złych emocji. Pozwala kontrolować uczucia oraz uczyć się właściwego reagowania na krytykę. Sprzyja wzmocnieniu szacunku dla samego siebie.

W dialogu liczy się gotowość do podjęcia prób wypracowania dobrego, bo opartego na otwartości, prawdzie, takcie i gwarancji bezpieczeństwa, sposobu komunikacji.

Sztuka otwartego komunikowania się oraz aktywnego słuchania odgrywa niezwykle ważną, *fundamentalną* rolę w życiu społecznym i rodzinnym. Dlatego warto przyswoić sobie i przemyśleć zasady, które pozwolą nawiązać i umocnić więzi łączące nas z innymi ludźmi. Umiejętne wyrażanie zainteresowania i troski może być cennym wkładem w życie innych osób; może być ważnym czynnikiem współtworzenia życia. W związku z tym należy podjąć usilne starania, aby nie dopuścić do głosu własnych złych nawyków i nauczyć się odkrywać korzyści płynące z okazania prawdziwej empatii.

Literatura

- Bauman Z., *Tożsamość. Rozmowy z Benedetto Vecchim*, Gdańsk 2007.
- ICD-10. *Klasyfikacja zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10. Opisy kliniczne i wskazówki diagnostyczne*, Uniwersyteckie Wydawnictwo Medyczne „Versalius”, Kraków-Warszawa 1997.
- Kapciak A., Korporowicz L., Tyszką A. (red.), *Komunikacja międzykulturowa. Zbliżenia i impresje*, Warszawa 1995.
- Kawula W., *Wsparcie społeczne – kluczowy wymiar pedagogiki społecznej*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” 1996, nr 1.
- Kowalski S., *Podejście systemowe w badaniu środowisk wychowawczych*, [w:] *Doskonalenie funkcjonowania systemu wychowawczego w środowisku*, „Studia Pedagogiczne” 1984, t. XLVII.
- Kulpa A., *Poziom poczucia bezpieczeństwa u młodzieży z zaburzeniami zachowania*, [w:] B. Piątkowska (red.), *Wychowanie – aktualne problemy i zagrożenia*, Wałbrzych 2006.
- Lechte J., *Panorama współczesnej myśli humanistycznej. Od strukturalizmu do postmodernizmu*, Warszawa 1999.
- Martynowicz-Hetka E., *Pedagogika społeczna*, t. 1, Warszawa 2006.
- Mizińska J., *Sztuka prowadzenia sporów. Aksjologiczne przesłanki dialogu*, Lublin 1993.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000.
- Nichols M., *Zatracona sztuka słuchania*, Gliwice 2008.
- Olszak-Baran K., *Zasady prawidłowej komunikacji rodziców z dzieckiem w opiece i wychowaniu*, [w:] J. Cichla, J. Herberger, B. Skwarek (red.), *Kultura pedagogiczna współczesnej rodziny*, Głogów 2010.

Plopa M., *Więź uczuciowa w małżeństwie i rodzinie. Metody badań*, Kraków 2005.

Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1961.

Wysocka E., *Działania wspierające rozwój młodego pokolenia – wyzwania i wyznaczniki – refleksja ontologiczna i wskazania praktyczne*, [w:] R.M. Ilnicka, J. Cichła (red.), *Tradycja i współczesne nurty w opiece, wychowaniu i resocjalizacji*, Głogów 2010.

ILLUSORY DIALOGUE AS A THREAT OF AGREEMENT IN THE FAMILY

Summary: This article aims to demonstrate the importance of the difficult art of communication open as a condition of normal contacts in the care and upbringing. The impoverishment of communication, negative effects of stress on the ability to listen to others, superficiality of daily contacts, etc. concern most families. These features have their source in the absence of family educational culture and in various family pathologies.

Keywords: social services, welfare system, interpersonal communication, education, axiology.