

Artykuł stanowi część trzecią rozważań na temat najważniejszych etapów modelowego wdrożenia katalogu usług wspierających osoby e-uzależnione bądź zagrożone e-uzależnieniem w polskich gminach i powiatach.

WDRAŻANIE KATALOGU USŁUG SPOŁECZNYCH W ZAKRESIE ROZWIĄZYWANIA PROBLEMU E-UZALEŻNIEŃ W RAMY LOKALNEGO SYSTEMU EDUKACJI CZ. III

Maciej Dębski

Instytut Filozofii, Socjologii i Dziennikarstwa Uniwersytetu Gdańskiego

Prezes Fundacji DBAM O MÓJ Z@SIĘG

Etap piąty – organizacja katalogu usług w zakresie e-uzależnień

Etap organizacji usług w zakresie rozwiązywania problemu e-uzależnień można uznać za poziom technicznego ustalania zasad wdrożenia i realizacji katalogu. Etap ten zaczyna się w momencie, kiedy decydent przyjmuje projekt katalogu usług, to jest uznaje zawartość merytoryczną dotyczącą kształtu planowanych działań i zasad ich wdrożenia. W tym czasie należy pamiętać, aby przedstawiciel lokalnych struktur władzy zabezpieczył w sposób formalny (uchwała rady gminy/miasta/powiatu) zasoby niezbędne do wdrożenia usług, w tym środki finansowe, zasoby kadrowe itp. Główne etapy procesu organizacji katalogu usług można określić następująco:

- **ustalenie warunków wdrożenia usługi:** dokumentem regulującym tę część procesu organizacji usługi jest spis istotnych warunków zamówienia bądź specyfikacja konkursu. Organizacja katalogu usług to nic innego jak zlecenie realizacji poszczególnych działań poprzez:
 - realizację usługi w drodze konkursu,
 - realizację usługi w drodze przetargu (zakup usług skierowanych do osób e-uzależnionych i zagrożonych uzależnieniem),
 - realizację usług do ceny poniżej kwoty przetargowej,
 - realizację usług finansowanych ze środków UE,
 - realizację usług w ramach środków i zasobów wydziału edukacji/oświaty,

- realizację usług w ramach środków i zasobów innych jednostek samorządu terytorialnego (np. ze środków ośrodka pomocy społecznej, systemu ochrony zdrowia),
- **wyłonienie realizatora i zakontraktowanie usługi:** na tym etapie należy dokonać ostatecznego wyłonienia realizatora poszczególnych usług zmierzających do rozwiązania problemu e-uzależnień oraz ostatecznie je zakontraktować. Na tym etapie bardzo istotną kwestią jest również potrzeba weryfikacji spójności zakontraktowanej usługi z zapisami zawartymi w dotychczas opracowanym projekcie usługi. Innymi słowami chodzi o odpowiedzenie na pytanie, czy warunki zawartego kontraktu na wdrożenie usługi ujmuje kryteria i formy zawarte w wypracowanym i przyjętym projekcie usługi. Warto w tym miejscu zwrócić uwagę, aby wyłoniony realizator pozostawał w sieci z innymi zasobami/instytucjami/osobami bądź został dobrze wdrożony w już istniejącą sieć współpracy,
- **publiczne rozpowszechnienie informacji o wybranym realizatorze usługi:** na etapie organizacji usługi należy zapewnić równy dostęp do usługi dla potencjalnych zleceniobiorców poprzez odpowiednie rozpowszechnienie informacji o zamawianej usłudze, przekazanie informacji co do trybu wyłonienia zleceniobiorcy, jak również o środkach przekazanych na realizację usługi,
- **ostateczne przygotowanie usług w zakresie rozwiązywania problemu e-uzależnień do wdrożenia.**

Odpowiedzialność za realizację działań w zakresie wdrażania *Modelu* powinna w dużej mierze spocząć na gminie/powiecie oraz na przedstawicielach środowiska szkolnego, w szczególności na: nauczycielu-wychowawcy, psychologu, pedagogu szkolnym, specjalistach reprezentujących poradnie psychologiczno-pedagogiczne oraz specjalistach terapii uzależnień. Poniżej rozpisano podstawowe role i zadania najważniejszych osób, które powinny być zaangażowane w modelowe wdrażanie usług społecznych w zakresie rozwiązywania problemu e-uzależnień w ramy lokalnego systemu edukacji (Dębski, 2017, s. 43).

NAUCZYCIEL-WYCHOWAWCA

- jest osobą mającą najczęstszy kontakt z uczniem, może dokonywać codziennej i bieżącej obserwacji zachowań przejawianych przez ucznia,
- jest osobą kontaktującą się z innymi nauczycielami, którzy przekazują mu informacje na temat zachowań ucznia na wszystkich zajęciach lekcyjnych,
- w ramach swoich kompetencji może podjąć indywidualną rozmowę z uczniem dotyczącą jego zachowań wskazujących na nadmierne korzystanie z internetu bądź urządzeń elektronicznych,
- powinien umiejętnie odczytywać pierwsze symptomy związane z problemem e-uzależnienia,
- powinien być w stałym kontakcie z rodzicem ucznia bądź jego prawnym opiekunem, a w szczególnych wypadkach powinien podjąć z nimi rozmowę,
- mając uzasadnione podejrzenia związane z e-uzależnieniem nauczyciel-wychowawca kieruje ucznia do psychologa/pedagoga szkolnego.

PEDAGOG/PSYCHOLOG SZKOLNY

- jest pierwszym specjalistą, który powinien bardzo dobrze znać się na problemie e-uzależnienia,
- w ramach swoich obowiązków podejmuje konsultacje psychologiczne bądź pedagogiczne z uczniem, starając się zebrać pierwsze informacje o uczniu,
- powinien posiadać narzędzia do diagnozowania problemu e-uzależnienia,
- konfrontuje wiedzę zebraną od nauczyciela-wychowawcy i innych nauczycieli z postawą i treściami przekazywanymi przez samego ucznia,

- cyklicznie spotyka się z uczniem w oparciu o przygotowany wspólnie z nim plan pomocy,
- kieruje ucznia do poradni psychologiczno-pedagogicznej w celu postawienia diagnozy psychologicznej bądź pedagogicznej i głębszej pracy nad problemem e-uzależnienia.

PORADNIA PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNA

- diagnozowanie dzieci i młodzieży, w tym:
 - rozpoznanie indywidualnej, rodzinnej i społecznej sytuacji młodzieży, w tym sytuacji związanej z nadmiernym korzystaniem z urządzeń elektronicznych oraz internetu,
 - wstępna diagnoza stanu psychicznego i poziomu zagrożenia problemem e-uzależnienia,
 - psychoedukacja dotycząca mechanizmów związanych ze zjawiskiem e-uzależnienia,
 - dostarczenie informacji w zakresie dodatkowych źródeł i form pomocy w przypadku zaburzeń związanych z korzystaniem z internetu i urządzeń elektronicznych,
- realizowanie zadań profilaktycznych wspierających wychowawczą i edukacyjną funkcję przedszkola, szkoły i placówki, w tym wspieranie nauczycieli w rozwiązywaniu problemów dydaktycznych i wychowawczych poprzez:
 - prowadzenie grup wsparcia dla nauczycieli i wychowawców: zajęcia odbywane w szkole na zaproszenie dyrektora szkoły,
 - prowadzenie superwizji grupowej dla pedagogów, psychologów szkolnych, pomoc w opracowywaniu planów działań wspierających dla uczniów posiadających opinię poradni,
 - podejmowanie interwencji kryzysowej,
 - prowadzenie warsztatów dla dzieci i młodzieży z zakresu profilaktyki e-uzależnień,
 - prowadzenie porad i konsultacji,
 - prowadzenie wykładów i prelekcji w zakresie profilaktyki e-uzależnień,
 - prowadzenie działalności informacyjno-szkoleniowej w zakresie profilaktyki e-uzależnień,
 - zaangażowanie w realizację szkolnych programów profilaktycznych w zakresie problemu e-uzależnień,

- prowadzenie oddziaływań edukacyjnych dla rodziców w kierunku ograniczenia problemu e-uzależnienia, np. prowadzenie szkół dla rodziców,
- kierowanie ucznia na terapię indywidualną bądź grupową do poradni leczenia uzależnień behawioralnych.

PORADNIA LECZENIA UZALEŻNIEŃ

- psychoterapia indywidualna dla osoby e-uzależnionej:
 - nauka sposobów radzenia sobie z „głodem”,
 - zdobycie informacji na temat choroby uzależnienia,
 - wypracowanie nowych, konstruktywnych sposobów radzenia sobie z negatywnymi skutkami nadmiernego korzystania z internetu i urządzeń,
 - wypracowanie „wizji” świadomego życia poza sferą oddziaływania mediów cyfrowych,
- psychoterapia indywidualna dla rodzin osób e-uzależnionych:
 - uzyskanie rzetelnej wiedzy na temat uzależnienia i mechanizmów nim rządzących,
 - zdobycie informacji na temat współuzależnienia,
 - zdobycie informacji na temat metod leczenia uzależnień,
 - nauka konstruktywnego radzenia sobie z lękiem, złością i stresem,
 - zdobycie umiejętności brania odpowiedzialności za siebie i swoje życie,
 - poprawa relacji z bliskimi,
- terapia grupowa nastawiona na psychoedukację osób e-uzależnionych:
 - praca nad motywacją do podjęcia i kontynuowania leczenia,
 - edukacja na temat choroby uzależnienia,
 - zwiększenie zdolności do rozpoznawania i uznania swojego uzależnienia,
 - zwiększenie umiejętności radzenia sobie z głodem i objawami abstynencyjnymi,
 - zwiększenie umiejętności rozumienia siebie i innych, tworzenie konstruktywnych wizji życia poza sferą oddziaływania mediów cyfrowych,
- terapia grupowa nastawiona na psychoedukację dla rodzin osób e-uzależnionych:
 - psychoedukacja na temat funkcjonowania osoby uzależnionej, objawów uzależnienia od różnych substancji psychoaktywnych, mechanizmów uzależnienia, współuzależnienia,

- rozpoznawanie własnego uwikłania w uzależnienie osoby bliskiej,
- zmiana destrukcyjnych przekonań i wypracowanie nowych, konstruktywnych sposobów poradzenia sobie z kryzysem w rodzinie w związku z uzależnieniem członka rodziny,
- terapia grupowa pogłębiona dla osób e-uzależnionych:
 - utrzymanie i wzmocnienie życia poza sferą oddziaływania mediów cyfrowych,
 - pogłębienie samoświadomości zarówno w relacji z samym sobą, jak i w relacjach z innymi ludźmi.

Etap szósty – realizacja i użytkowanie katalogu usług

Etap realizacji i użytkowania usług nakierowanych na rozwiązywanie problemu e-uzależnień zawiera zespół czynności podejmowanych przez zleceniobiorcę usługi, które mają w konsekwencji doprowadzić do ograniczenia skali osób patologicznie korzystających z narzędzi nowoczesnych technologii. Na tym etapie spotykają się zarówno zleceniobiorcy (podmioty realizujące/dostarczające usługę do odbiorców), jak również użytkownicy usługi. Do głównych celów szóstego etapu wdrażania *Modelu* zaliczyć należy:

- **ustalenie przez zleceniobiorcę usługi sposobu weryfikacji adekwatności i skuteczności podejmowanych czynności w ramach prowadzenia polityki edukacyjnej w zakresie problematyki e-uzależnień:** na tym etapie wdrażania *Modelu* do lokalnego systemu edukacji chodzi przede wszystkim o wypracowanie procedur i działań niezbędnych do dokonywania autoewaluacji realizowanego katalogu usług. Ustalenie sposobu weryfikacji adekwatności i skuteczności podejmowanych czynności wydaje się być o tyle niezbędne, o ile stwarza możliwość reagowania „na bieżąco” problemy wynikające z wdrażania *Modelu*,
- **zabezpieczenie realizacji usługi:** chodzi o zabezpieczenie technicznych aspektów wdrożenia katalogu usług, jak również o zabezpieczenie odpowiedniego przepływu środków finansowych i zasobów kadrowych, aby na stałe osadzić realizowane działania w systemie edukacji. Nie bez znaczenia wydaje się być również potrzeba zapewnienia odpowiedniej koordynacji wykonania poszczególnych usług,

- **zapewnienie przestrzeni do wymiany informacji pomiędzy instytucjami/organizacjami wdrażającymi *Model* a użytkownikami poszczególnych usług:** na etapie realizacji katalogu usług należy zapewnić przestrzeń do wspólnych działań między realizatorami a użytkownikami w postaci opracowania narzędzi monitorujących usługę „on-going”.

Etap siódmy – ewaluacja usługi

W ten etap powinni być zaangażowani wszyscy interesariusze, którzy pojawili się na różnych etapach procesu wdrażania *Modelu* do lokalnego systemu edukacji (społeczność lokalna, rodzice, uczniowie, przedstawiciele władz gminy/powiatu, eksperci zewnętrzni). Głównym celem tego etapu jest sprawdzenie, na ile wdrażane usługi nakierowane na rozwiązywanie problemu e-uzależnień są skuteczne, adekwatne, i czy odbiegają one od przyjętych w projekcie usługi założeń i wymagań. Dokonana ewaluacja powinna być kontekstowo połączona z diagnozą w zakresie problematyki e-uzależnień, jak również z komunikatami płynącymi od osób kluczowych w tym zakresie. Wyniki ewaluacji powinny być dostarczone do wszystkich poziomów wdrożenia usługi z zabezpieczeniem możliwości korekt również na wszystkich poziomach życia usługi, począwszy od jej programowania aż do wdrożenia. Etap ewaluacji usługi to miejsce do wprowadzania ustawicznych zmian w dotychczas funkcjonującym standardzie pracy z osobami e-uzależnionymi bądź zagrożonymi uzależnieniem.

Podsumowanie

Realizacja poszczególnych etapów *Modelu* jest procesem rozciągającym w czasie, zaś jego głównym założeniem jest ciągle rozwijanie i doskonalenie metod pracy na rzecz osób e-uzależnionych bądź zagrożonych e-uzależnieniem. Oznacza to, że należy dążyć do takiej sytuacji, w której to katalog wdrożonych usług będzie wraz z upływem czasu realizowany na coraz wyższym poziomie, albo też zachowa swoją wysoką jakość realizacji na ustalonym i zadowalającym poziomie. Może również dojść do takiej sytuacji, w której gmina/powiat zdecyduje się wycofać z dalszego wdrażania *Modelu*, gdyż problem osób e-uzależnionych i zagrożonych e-uzależnieniem wytraci swoją dynamikę bądź zniknie

całkowicie. O dalszych losach katalogu usług społecznych powinny przesądzać wyniki dokonywanych ewaluacji oraz doświadczenia własne gminy/powiatu. Zaprezentowany schemat wdrażania usług społecznych w zakresie rozwiązywania problemu e-uzależnień w ramy lokalnego systemu edukacji wskazuje, iż cykl siedmiu omówionych etapów jest cyklem powtarzającym się w czasie. Bez względu na dalsze losy działań nakierowanych na rozwiązywanie problemu e-uzależnień przyznać należy, że wypracowany *Model* oraz sam katalog usług nie jest dany raz na zawsze, i jako taki powinien być ciągle monitorowany, poddawany ewaluacji, a w razie potrzeby zmieniany i dostosowywany do lokalnych potrzeb zarówno lokalnych systemów edukacji, globalnych zmian zachodzących w społeczeństwie cyfrowym, jak również do zmian zachodzących w samym rozwoju nowych technologii. Instytucją koordynującą i liderującą wprowadzaniu usług w zakresie rozwiązywania problemu e-uzależnień w gminie/powiecie mógłby być wydział edukacji/oświaty. Pomimo wielu zalet takiego rozwiązania, poszukujemy się na zakończenie o wskazanie kilku najbardziej istotnych postulatów, o których powinny pamiętać organizacje pozarządowe, jednostki samorządu terytorialnego, podmioty lecznicze oraz podmioty prywatne (dalej interesariusze), które chciałyby być zaangażowane we wdrażanie *Modelu*. Najważniejsze kwestie to:

- interesariusze powinni realizować poszczególne elementy katalogu usług w ścisłej współpracy z wydziałem edukacji/oświaty,
- interesariusze powinni na bieżąco wymieniać się informacjami w zakresie powodzenia bądź niepowodzenia we wdrażaniu *Modelu*,
- interesariusze powinni na bieżąco prowadzić własne diagnozy, uaktualniając w ten sposób bazę wiedzy o problemie e-uzależnień,
- interesariusze w swoich oddziaływaniach powinni podejmować czynności nie tylko w obszarze profilaktyki, ale również leczenia i integracji,
- kadra będąca przedstawicielami poszczególnych interesariuszy powinna być stale wspierana i doszkalana w zakresie problematyki e-uzależnień,
- interesariusze przy budowaniu zespołu osób zaangażowanych we wdrażanie *Modelu* muszą pamiętać, iż zespół ten powinien działać trwale, niezależnie od realizowanych projektów. Jedynie zanik problemu

e-uzależnień wydaje się być wystarczającym powodem, aby taki zespół rozwiązać,

- interesariusze realizujący działania zawarte w katalogu usług powinni współpracować z maksymalną liczbą usługodawców, dbając tym samym o ciągłe rozwijanie sieci podmiotów zaangażowanych w rozwiązywanie problemu e-uzależnień. Powstała w gminie swego rodzaju sieć wsparcia, powinna być siecią formalną, stale spotykającą się, mającą swój regulamin i jasno sprecyzowane cele i zadania,
- interesariusze w ramach współpracy powinni wypracowywać nowe narzędzia pracy na rzecz osób e-uzależnionych,
- interesariusze powinni być świadomi, że wdrażany katalog usług na rzecz rozwiązywania problemu e-uzależnień może być narzędziem stymulującym rozwój innych kluczowych usług społecznych, np. w zakresie ochrony zdrowia psychicznego, bezpieczeństwa w ruchu drogowym.

Na zakończenie warto wskazać, że włączenie na stałe usług rozwiązujących problem e-uzależnień w skład

systemowych narzędzi edukacyjnych jest przede wszystkim procesem, który:

- ma swój określony początek i koniec (musi być zaplanowany),
- jest określony w czasie rzeczywistym (ale musi czerpać z dotychczasowych doświadczeń i wybiegać w przyszłość),
- wymaga określonych nakładów pracy (w postaci jasno określonych działań, zadań oraz przydzielonych ról),
- wymaga określonych nakładów finansowych (które należy przewidzieć i założyć w sposób realny, a nie idealny),
- wymaga ciągłego monitorowania i ewaluacji,
- zmienia rzeczywistość odbiorców usługi oraz całego systemu wsparcia osób zagrożonych e-uzależnieniem oraz już uzależnionych.

Bibliografia do artykułu jest dostępna w redakcji.

Tabela 1. Potencjalne ryzyka, które mogą wystąpić na etapie organizacji usługi.

Niezabezpieczenie przez przedstawiciela lokalnych struktur władzy w sposób formalny (uchwała rady gminy/miasta) zasobów niezbędnych do wdrożenia usługi.
Problem z ustaleniem zasad i warunków wdrożenia usług zmierzających do rozwiązania problemu e-uzależnień.
Problem z ustaleniem trybu wdrożenia usługi – problem zasobów kadrowych, zasobów wiedzy, zasobów finansowych i innych narzędzi niezbędnych do wdrożenia przez organizację/institucję/podmiot katalogu usług.
Brak podmiotów/organizacji/institucji/firm do przejścia odpowiedzialności za wdrożenie poszczególnych usług.
Problem z ostatecznym wyłonieniem realizatora usług.
Zagrożenie związane z negatywną weryfikacją spójności zakontraktowanej usługi z zapisami zawartymi w dotychczas opracowanym projekcie usługi.
Funkcjonowanie konkurujących ze sobą instytucji/organizacji podejmujących działania w zakresie problematyki e-uzależnień, silne skoncentrowanie organizacji na celach własnych.
Niechęć władz samorządu lokalnego do dalszego wdrażania <i>Modelu</i> .

Tabela 2. Potencjalne ryzyka, które mogą wystąpić na etapie realizowania i użytkowania usługi.

Brak wypracowania narzędzi autoewaluacji i automonitoringu wykonywanej pracy.
Brak zabezpieczenia realizacji usługi w przyszłości.
Nieumiejętność wypracowania relacji partnerskiej pomiędzy instytucją/organizacją realizującą a użytkownikiem usługi.
Realizacja katalogu usług bez uwzględnienia potrzeb i głosu adresatów, do których usługa jest kierowana.
Zagrożenie związane z negatywną weryfikacją spójności zakontraktowanej usługi z zapisami zawartymi w dotychczas opracowanym projekcie usługi.
Funkcjonowanie konkurujących ze sobą instytucji/organizacji podejmujących działania w zakresie problematyki e-uzależnień, silne skoncentrowanie organizacji na celach własnych.
Niechęć władz samorządu lokalnego do dalszego wdrażania <i>Modelu</i> .

Diagramy do artykułu Macieja Dębskiego

Diagram 1. Możliwy zakres ewaluacji katalogu usług nakierowanych na rozwiązywanie problemu e-uzależnień.

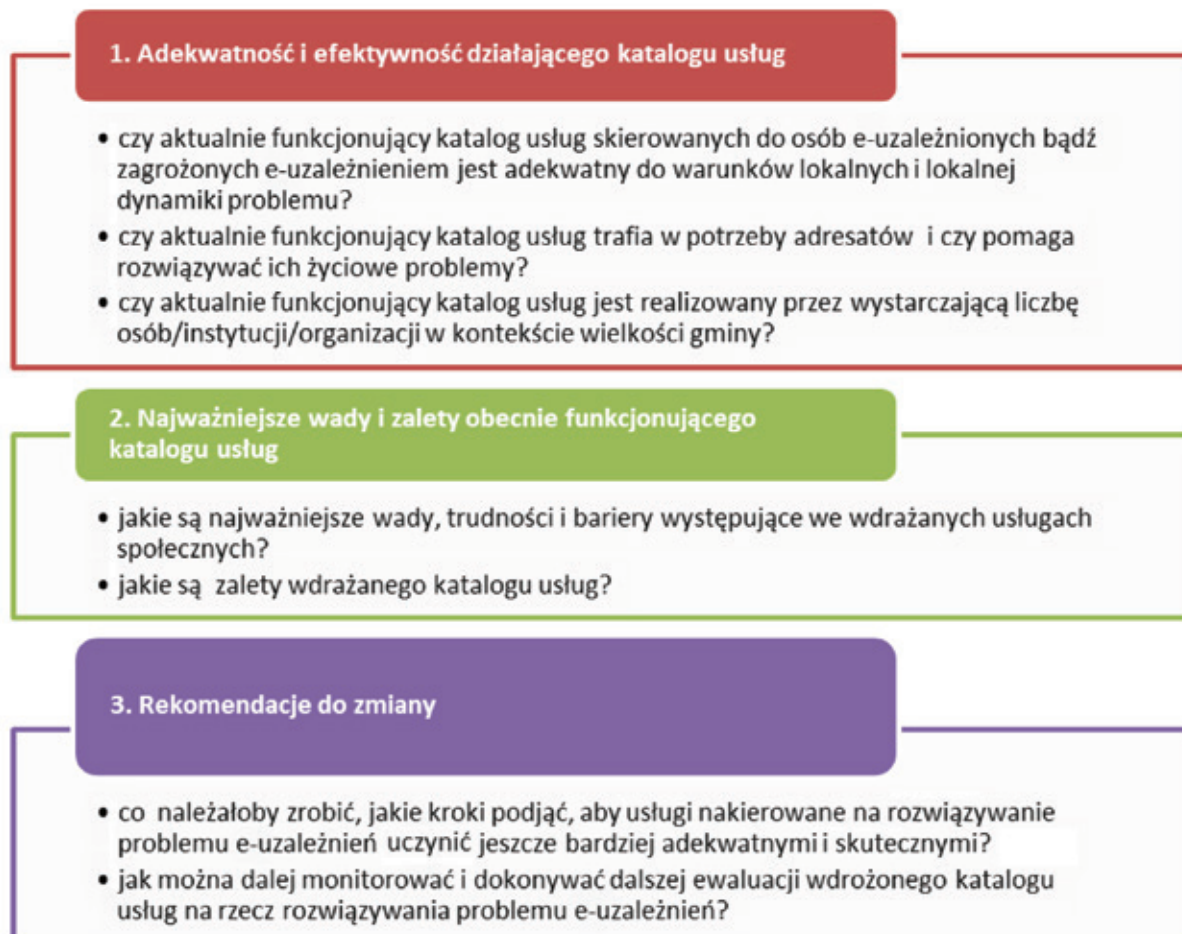


Diagram 2. Potencjalne ryzyka, które mogą wystąpić na etapie ewaluacji usługi.

