

## 28.

# KONCEPCJA ZINTEGROWANEGO PORADNICTWA SPECJALISTYCZNEGO

---

Agnieszka Zaborowska, Adam Zadroga

System pomocy społecznej w Polsce zakłada możliwość udzielania poradnictwa<sup>1</sup> specjalistycznego (prawnego, psychologicznego i rodzinnego). W praktyce, usługa ta jest świadczona przez różne jednostki organizacyjne pomocy społecznej, co wskazuje na jej rozproszenie, zarówno pod względem instytucjonalnym, jak i kompetencyjnym. Aktualne rozwiązania organizacyjno-systemowe w tym zakresie powodują rozbieżność obowiązków świadczenia poradnictwa między psychologiem, prawnikiem, pracownikiem socjalnym, asystentem rodziny, itd. Innym problemem, który ujawnia się w tym kontekście, jest niski poziom standaryzacji tej usługi społecznej<sup>2</sup>. Przede wszystkim, obecny model poradnictwa specjalistycznego jest niekompletny, bowiem koncentruje się jedynie na udzielaniu informacji i/lub porad, natomiast nie obejmuje dalszego procesu wspierania klientów<sup>3</sup>. W związku z tym, autorzy stawiają tezę, że poradnictwo specjalistyczne w Polsce w obecnym kształcie wymaga poszukiwania nowych rozwiązań. Ponadto – zdaniem autorów – zachodzi konieczność uzupełniania kompetencji pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej o nowe umiejętności, tj. mentoring, motywowanie itp. ze względu na niechęć ze

---

<sup>1</sup> W światowej literaturze przedmiotu spotyka się zamienne używanie terminów „poradnictwo” i „doradztwo”. W Polsce przyjęło się stosować pojęcie „poradnictwo” (ang. *counseling*, fr. *conseil*) jako bardziej odpowiadające naszemu językowi. Doradztwo bowiem jest terminem charakterystycznym dla nauki angloamerykańskiej (*advice* – porada, *advisement* – doradztwo) i określa działania o charakterze informacyjno-instruktorzowym. Por. E. Kozdrowicz, *Poradnictwo w teorii i praktyce*, [w:] *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2003, s. 319–320.

<sup>2</sup> Świadczą o tym m.in. wyniki badania opinii na temat standaryzacji poszczególnych usług, rodzajów i narzędzi pracy socjalnej: *Krajowy raport badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, R. Szarfenberg (red.), WRZOS, Warszawa 2011, s. 43. [http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/KRB\\_wersja%20ostateczna.pdf](http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/KRB_wersja%20ostateczna.pdf) (stan na dzień 27 maja 2016).

<sup>3</sup> Podstawę do takiego stwierdzenia daje autorom analiza sprawozdań wybranych ośrodków pomocy społecznej oraz wnioski z rozmów z pracownikami jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, którzy na różnym etapie uczestniczą w procesie poradnictwa.

strony klientów pomocy społecznej do współpracy. Brakuje także kompetencji osób świadczących poradnictwo w nowych kwestiach społecznych.

Celem artykułu jest wskazanie najważniejszych przesłanek dla podniesienia jakości poradnictwa specjalistycznego w Polsce oraz przedstawienie koncepcji zintegrowanego poradnictwa specjalistycznego, które będzie bardziej adekwatne do występujących potrzeb, i które będzie skuteczniejsze od obecnych rozwiązań w tym zakresie. Artykuł ma charakter teoretyczno-koncepcyjny. Został opracowany przy użyciu metody analizy literatury przedmiotu, źródeł zastanych oraz wywiadu. Odwołując się do zebranych informacji o obecnym kształcie poradnictwa specjalistycznego w Polsce oraz w oparciu o ogólne przesłanki związane z potrzebą podniesienia jakości usług społecznych, autorzy wypracowali koncepcję zintegrowanego poradnictwa specjalistycznego, którego model obejmuje wprowadzenie trzech komponentów: innowacyjnego standardu poradnictwa specjalistycznego, nowych rozwiązań organizacyjno-systemowych oraz uzupełnienie kompetencji liderów poradnictwa.

## I. Obecny kształt poradnictwa specjalistycznego w Polsce

Poradnictwo specjalistyczne jest jednym z elementów systemu pomocy społecznej. Realizacja tego zadania wynika z zapisów artykułu 46. ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku<sup>4</sup>. Przepisy tam zawarte mówią o tym, że: „1. Poradnictwo specjalistyczne, w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne, jest świadczone osobom i rodzinom, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany dochód. 2. Poradnictwo prawne realizuje się przez udzielanie informacji o obowiązujących przepisach z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów. 3. Poradnictwo psychologiczne realizuje się przez procesy diagnozowania, profilaktyki i terapii. 4. Poradnictwo rodzinne obejmuje problemy funkcjonowania rodziny, w tym problemy opieki nad osobą niepełnosprawną, a także terapię rodzinną”.

O specjalistycznym poradnictwie jest mowa także w innych aktach prawnych. Artykuł 10. ustawy z dnia 9 czerwca 2011 o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej<sup>5</sup> mówi o tym, że praca z rodziną powinna się opierać o konsultacje i poradnictwo specjalistyczne. Ponadto wspomina się tu także o tym, że gminna i powiatowa administracja publiczna powinna zapewnić rodzinie specjalistyczne poradnictwo. Obowiązek świadczenia tej usługi społecznej nakłada również ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie<sup>6</sup> (art. 3) oraz

<sup>4</sup> Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593.

<sup>5</sup> Dz. U. 2011 Nr 149 poz. 887.

<sup>6</sup> Dz. U. 2005 Nr 180 poz. 1493.

ustawa z dnia 26 października o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi<sup>7</sup> (art. 4). Rejestr jednostek specjalistycznego poradnictwa jest ogłaszany przez wojewodę corocznie (do 30 czerwca) w wojewódzkim dzienniku urzędowym oraz ujawniany na stronie internetowej<sup>8</sup>.

Z powyższych przepisów prawa wynika, że poradnictwo specjalistyczne jest formą pomocy niepieniężnej i ma charakter publicznoprawnej usługi. Udzielana porada ma na celu wywołanie określonego rezultatu w postaci poprawy jakości życia klienta zwracającego się o pomoc. Jak podaje Marlena Jasnoch, „poradnictwo specjalistyczne to specyficzna praca profesjonalistów ukierunkowana na pomoc w rozwiązaniu sytuacji problemowych z uwzględnieniem wewnętrznych przeżyć osoby zgłaszającej się po pomoc. Specjalista pracuje na rzecz osoby, pomagając jej w zmianie zwyczajowego sposobu myślenia, postaw, sposobu podejmowania decyzji, rozwiązywania problemów, tak aby maksymalizować konstruktywne wykorzystanie własnego potencjału i minimalizować niesprzyjające warunki środowiskowe, co w efekcie ma prowadzić do wzrostu szansy na przezwycięzenie problemu”<sup>9</sup>.

Jednym z aspektów poradnictwa specjalistycznego, który można szczegółowo badać, analizować i opisywać, jest sam proces doradczy jako specyficzna czynność podejmowana przez specjalistów, pomagających osobom przeżywającym różne życiowe problemy<sup>10</sup>. W udzielaniu porad zachodzi interakcja między dwoma podmiotami: doradcą i osobą radzącą się. Przedmiotem ich obustronnego działania jest dany problem klienta, który chcą poprzez współpracę rozwiązać. Cel ten doradca próbuje osiągnąć stosując odpowiednie czynności poradnicze oraz określone metody i środki<sup>11</sup>. Zasadniczo proces poradnictwa można podzielić na cztery fazy<sup>12</sup>: (1) diagnoza (identyfikacja) problemu, z którym osoba sobie nie radzi; (2) określenie uwarunkowań (czynników sprawczych) problemu oraz trudności związanych z jego rozwiązaniem; (3) poszukiwanie sposobów przezwycięzenia trudności; (4) wzmocnienie klienta (wsparcie, towarzyszenie) w realizowanych przez niego zmianach, m.in. poprzez wspomaganie rozwoju cech osobowościowych sprzyjających poradzeniu sobie w aktualnej sytuacji.

Obok takiego spojrzenia, poradnictwo można również rozpatrywać w wymiarze instytucjonalnym<sup>13</sup>. W obecnym systemie, zadania specjalistycznego poradnictwa zostały przypisane różnym instytucjom, ze względu na różne jego zakresy. Udziela-

<sup>7</sup> Dz. U. 1982 Nr 35 poz. 230.

<sup>8</sup> Art. 46a. Ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku.

<sup>9</sup> M. Jasnoch, *Specjalistyczne poradnictwo rodzinne w Polsce* [Ekspertyza w ramach projektu 1.18 pt. „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” realizowanego w 2011 r.], s. 5. <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20ZE%20RzD.pdf> (stan na dzień 27 maja 2016).

<sup>10</sup> E. Kozdrowicz, op. cit., s. 320.

<sup>11</sup> Ibidem.

<sup>12</sup> Por. M. Jasnoch, op. cit., s. 6.

<sup>13</sup> E. Kozdrowicz, op. cit., s. 320.

nie porad organizowane jest przez takie instytucje, jak: Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, Ośrodki Pomocy Społecznej, Miejskie Ośrodki Pomocy Rodzinie, Centra Interwencji Kryzysowej, poradnie rodzinne, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, poradnie leczenia uzależnień, punkty informacji obywatelskiej, organizacje pozarządowe (jako zadania zlecone). Z analizy rejestrów jednostek specjalistycznego poradnictwa wynika, że w praktyce świadczone są następujące rodzaje poradnictwa: socjalne, psychologiczne, prawne, rodzinne, pedagogiczne, zawodowe, terapeutyczne, psychiatryczne, obywatelskie, informacyjne, a także medyczne, neurologiczne, seksualne.

Z zapisów ustawy o pomocy społecznej wynika, że szczególnymi rodzajami specjalistycznego poradnictwa powinno być<sup>14</sup> poradnictwo prawne, psychologiczne i rodzinne. Pierwsze z nich, poradnictwo prawne, oznacza „przekazanie klientowi informacji o powszechnie obowiązującym w Polsce prawie oraz o praktyce jego stosowania, w szczególności poprzez: podanie i omówienie odpowiednich przepisów, przekazanie wzorów pism prawnych, sporządzenie projektu pisma procesowego. Poradnictwo prawne polega na wyszukiwaniu w zasobach informacyjnych różnych możliwości rozwiązania problemu, przedstawieniu ich klientowi wraz z ich konsekwencjami, wsparciu klienta w dokonaniu wyboru sposobu postępowania z poszanowaniem jego samodzielności w podejmowaniu decyzji oraz – w razie potrzeby – sporządzeniu wspólnie z klientem planu działania. Obejmuje ono m.in. pomoc w sporządzaniu projektów pism procesowych w zakresie: prawa rodzinnego (rozwoły, separacje, ograniczenie władzy rodzicielskiej, ustalanie opiekunów prawnych, rodzin zastępczych, in.), prawa karnego (wszczęcie postępowania karnego i jego przebiegu), prawa administracyjnego w odniesieniu do prawa lokalowego dla rodzin. Prowadzone jest przez dyplomowanego prawnika lub studenta prawa pod odpowiednim nadzorem”<sup>15</sup>.

Poradnictwo psychologiczne jest oferowane osobom przeżywającym psychiczne kryzysy, trudności przystosowawcze lub ludziom będącym w stanach przedłużającej się sytuacji traumatycznej. Głównym celem jest tu zidentyfikowanie problemu i poszukiwanie sposobów jego rozwiązania. Ponadto, obejmuje działania o charakterze profilaktycznym, które mają zapobiegać potencjalnym zagrożeniom w funkcjonowaniu osoby lub grupy osób. Realizowane jest przez dyplomowanego psychologa<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> Warto w tym miejscu zaznaczyć, że brakuje opracowania, które wskazywałoby na faktyczny stan poradnictwa specjalistycznego w Polsce. Dostępne są jedynie szczątkowe diagnozy na poziomie dwóch województw (kujawsko-pomorskie, pomorskie). Nie można na ich podstawie wnioskować o stanie poradnictwa w całym kraju (dostarczają jedynie nielicznych danych statystycznych). Ponadto opracowania te nie poruszają istotnych problemów i nie uwzględniają kluczowych elementów dotyczących tej formy pomocy społecznej, tj. potrzeby społeczne, liczba i kwalifikacje specjalistów, dostępność usług, uwarunkowania korzystania.

<sup>15</sup> M. Jasnoch, op. cit., s. 6.

<sup>16</sup> Ibidem.

Natomiast poradnictwo rodzinno-pedagogiczne stanowią „działania osoby przygotowanej do pracy z rodziną podejmowane we współpracy z instytucjami i organizacjami, które zainteresowane są sprawami prawidłowego rozwoju oraz wychowania dzieci i młodzieży, m.in. poprzez wspieranie prawidłowego funkcjonowania rodziny. Zakres poradnictwa rodzinnego/pedagogicznego jest bardzo szeroki i obejmuje różne formy pomocy udzielanej dzieciom i dorosłym. W ujęciu najogólniejszym pomoc ta koncentruje się wokół złożonej problematyki wychowawczej, głównie dotyczy napotykaných przez rodziców trudności w postępowaniu z dziećmi, nieprawidłowych relacji rodzic – dziecko, problemu rozvodu rodziców, zachowań destrukcyjnych dzieci (wagary, ucieczki, używki, itp.), problemów rodzinnej opieki zastępczej. Istotą poradnictwa pedagogiczno-rodzinnego jest m.in. dążenie do skorygowania postępowania wychowawczego rodziców poprzez podjęcie próby zmian w nawykach, zwyczajach, metodach wpływu na dziecko, relacjach między członkami rodziny, itp.”<sup>17</sup>.

## 2. Przesłanki dla podniesienia jakości poradnictwa specjalistycznego

Osoby zagrożone wykluczeniem społecznym, z racji złożoności występujących w ich życiu problemów, potrzebują kompleksowej diagnozy i adekwatnej pomocy. Lepsze ich wsparcie możliwe jest w wyniku podwyższenia dotychczasowych standardów świadczenia usług socjalnych, w tym poradnictwa specjalistycznego. Specyfika klienta socjalnego wymaga poświęcenia odpowiedniej ilości czasu, zaangażowania, a ponadto interdyscyplinarnej wiedzy o człowieku. Stąd konieczne jest m.in. wypracowanie innowacyjnych rozwiązań odnośnie do poradnictwa specjalistycznego, które umożliwią w pełni adekwatne, tzn. komplementarne i kompleksowe zaspokajanie potrzeb człowieka zagrożonego wykluczeniem społecznym. Jak wynika z ekspertyzy M. Jasnoch, „skorelowanie trudności bytowych i pozamaterialnych implikuje kompleksowe podejście do klienta pomocy społecznej. Poradnictwo (...) powinno uwzględniać interdyscyplinarne działania wszystkich specjalistów: pedagoga, psychologa czy prawnika”<sup>18</sup>. Potwierdzają to także inni eksperci, stwierdzając, na przykład, że: „polski system pomocy społecznej stoi u progu wyzwania, jakim jest konieczność zindywidualizowania, rozwoju i lepszego adresowania usług społecznych, odpowiadających na rzeczywiste potrzeby ludzi”<sup>19</sup>.

Tymczasem w oparciu o przedstawiony powyżej opis poradnictwo specjalistyczne w Polsce, jak również na podstawie analizy sprawozdań wybranych Ośrodków Pomocy Społecznej oraz rozmów z pracownikami jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, którzy na różnym etapie uczestniczą w procesie poradnictwa, należy

<sup>17</sup> Ibidem, s. 7.

<sup>18</sup> Ibidem, s. 8.

<sup>19</sup> M. Grewiński, *Od administrowania do zarządzania usługami społecznymi*, [w:] *Środowiskowe usługi społeczne – nowa perspektywa polityki i pedagogiki społecznej*, M. Grewiński, B. Skrzypczak (red.), Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2011, s. 31.

stwierdzić, że jest ono rozproszone pod względem zarówno przedmiotowym (zakresowym, kompetencyjnym), jak i instytucjonalnym.

Ponadto potrzeba podniesienia jakości tej usługi społecznej wynika z tego, że sam proces poradnictwa jest niekompletny, jest on bowiem ograniczany do udzielenia informacji lub porady, a nie obejmuje faktycznego wsparcia. W tym kontekście należy przypomnieć, że wsparcie społeczne w polityce społecznej traktowane jest jako czynnik rangi nadrzędnej. Gwarantuje ono bowiem, że jednostki otrzymują takie formy pomocy, które pozwolą im zachować podmiotowość, decydować o własnym losie i przewycięzać ograniczenia. Wsparcie zawiera walory edukacyjne i humanitarne, co odróżnia je od pomocy. A. Bańka wskazuje na wyraźne różnice między pomocą a wsparciem społecznym w następujących wymiarach:

- *emocjonalnym* (działalność wspierająca najczęściej wiąże ludzi uczuciowo, natomiast poczynania pomocne często są potencjalnym źródłem konfliktów);
- *świadomościowo-intencjonalnym* (działalność wspierająca wynika z dobrej woli, najczęściej motywacji altruistycznej i warunkowana jest życzliwością, współczuciem i zrozumieniem empatycznym drugiego człowieka, natomiast pomoc ma charakter racjonalny, logiczny, zawsze jest ukierunkowana na realizację konkretnych celów);
- *użyteczności realizowanego celu* (wsparcie przeważnie nastawione jest na wynik subiektywny, a nie efekt ekonomiczny, zaś pomoc – na wynik obiektywny, co pociąga za sobą ponoszenie określonych nakładów finansowych)<sup>20</sup>.

**Rysunek 1.** Komponenty procesu poradnictwa specjalistycznego



Źródło: opracowanie własne.

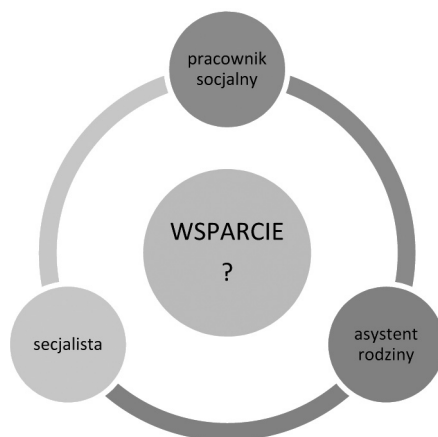
Pożądany model poradnictwa powinien zatem obejmować faktyczne wsparcie, oparte o metodę towarzyszenia<sup>21</sup>. Jak już wspomniano, proces ten jest jednak ograniczany do co najwyżej porady i nie obejmuje takich działań, jak: indywidualne i całościowe podejście do klienta, motywowanie, aktywne słuchanie, zrozumienie, monitorowanie działań klienta, stałą pomoc. Należy przy tym zauważyć, że w obec-

<sup>20</sup> Cyt. za: M. Gagacka, *Beneficjenci aktywnej polityki rynku pracy*, [w:] *Polityka aktywizacji w Polsce. Usługi reintegracji w sektorze gospodarki społecznej*, M. Grewiński, M. Rymśza (red.), Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2011, s. 272–273.

<sup>21</sup> Por. K. Wódz, *Jak pomagać bezdomnym? Uwagi na marginesie metody towarzyszenia*, [w:] *Wprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością*, A. Wiktorska-Święcka (red.), Oficyna Wydawnicza ATUT, Wrocław 2008, s. 59–62.

nym kształcie systemu pomocy społecznej działania wspierające pozostają bardziej w kompetencjach pracowników socjalnych i asystentów rodziny, aniżeli specjalistów odpowiedzialnych wprost za poradnictwo specjalistyczne (prawnik, pedagog, psycholog). Pracownicy socjalni i asystenci rodziny z kolei, z powodów obawy przed brakiem wystarczających kompetencji, zachęcają swoich podopiecznych do korzystania z usług poradnictwa świadczonego przez specjalistę. W ten sposób koło „pomocowe” się zamyka, a tak istotna potrzeba wsparcia pozostaje nadal niezaspokojona ze względu na rozproszenie kompetencji w tym zakresie pomiędzy różnych pracowników systemu pomocy społecznej.

**Rysunek 2.** Rozproszenie kompetencji świadczenia wsparcia



Źródło: opracowanie własne.

### 3. Założenia Modelu Zintegrowanego Poradnictwa Specjalistycznego

Brak wskazanego powyżej komponentu wsparcia implikuje pierwsze założenie Modelu Aktywnego Poradnictwa Specjalistycznego, jakim jest **innowacyjny standard poradnictwa**. Obejmuje on dwa elementy:

1. *Zindywidualizowanie usługi poradnictwa* polegające na dobrym rozpoznaniu obecnej sytuacji życiowej osoby/rodziny i skupieniu uwagi na bieżących, najbardziej pilnych problemach. Największe szanse na odpowiednią diagnozę i koncentrację na rozwiązaniu problemów ma asystent rodziny bądź pracownik socjalny, który to w standardzie zindywidualizowania będzie odgrywał kluczową rolę. Świadczenie zintegrowanego poradnictwa bowiem będzie realizowane wg zasady „jeden klient – jeden doradca”, co umożliwi pełne zaangażowanie czasowe i osobowe oraz przyczyni się do zbudowanie więzi i wzajemnego zaufania. Kontakt między klientem a usługą doradczą będzie ograniczony do osoby „doradcy

prowadzącego” (*lidera*). W uzasadnionych przypadkach będzie możliwość spotkania w szerszym gronie specjalistów, ale zawsze z inicjatywy i w obecności doradcy prowadzącego. Umożliwi to kompleksowe, lecz stopniowe rozwiązanie złożonych problemów osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

2. *Uzupełnienie procesu poradnictwa specjalistycznego o faktyczne wsparcie klientów*. Element wsparcia będzie realizowany przez tworzenie zespołów ds. zintegrowanego poradnictwa specjalistycznego na czele z *liderem* – asystentem rodziny lub pracownikiem socjalnym. Interdyscyplinarne zespoły stanowiłyby swoistego rodzaju sieć wsparcia dla klienta, ale i samych osób tworzących zespół (szczególnie dla liderów). W skład zespołu wchodziłoby: lider (asystent rodziny/pracownik socjalny), psycholog, pedagog, prawnik. Taki zespół dawałby możliwość koncentracji sił (potencjału doradczego). Klient nie byłby już odsyłany do różnych specjalistów, a potrzeba różnorodności kompetencji potrzebnych do realizacji pomocy zaspokojona byłaby poprzez gwarancję współpracy między członkami zespołu. Bezpośrednio odpowiedzialny za proces poradnictwa i wsparcia byłby lider, co umożliwiłoby realizowanie pierwszego komponentu i budowanie zaufania na linii klient-poradnictwo.

Na podstawie tezy, mówiącej o rozproszeniu instytucjonalnym i kompetencyjnym poradnictwa, powstały dwa pozostałe założenia Modelu Zintegrowanego Poradnictwa Specjalistycznego: nowe rozwiązania organizacyjno-systemowe oraz model uzupełnienia kompetencji liderów poradnictwa.

**Nowe rozwiązania organizacyjno-systemowe** wynikają z rozproszenia instytucjonalnego poradnictwa specjalistycznego. Jak już wspomniano, poradnictwo specjalistyczne w praktyce świadczone jest przez różne instytucje (urzędy pracy, szkoły, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, Ośrodki Pomocy Społecznej, Ośrodki wsparcia, placówki opiekuńczo-wychowawcze, itp.), przez co jest niejednoznacznie „rozpoznawalne” dla klientów. Nowe rozwiązanie organizacyjno-systemowe zawiera dwa elementy:

1. *Usytuowanie poradnictwa w jednym miejscu*. Poradnictwo specjalistyczne powinno być świadczone w jednym miejscu, odpowiednio do tego przygotowanym. Rekomendowane byłoby delegowanie tego zadania na organizacje pozarządowe lub tworzenie „ambulatoriów integralnego poradnictwa specjalistycznego”, ale zlokalizowanych poza Ośrodkami Pomocy Społecznej i innymi publicznymi jednostkami organizacji pomocy społecznej. Taka lokalizacja sprzyjałaby zwiększeniu chęci klientów do korzystania z usług poradnictwa oraz dawałaby większą swobodę liderom i pracownikom zespołu do zarządzania usługami poradnictwa. Poza tym, osobna lokalizacja pozwoliłaby na większą koncentrację pracowników na obowiązkach związanych z pomocą klientowi, czego nie daje praca w warunkach np. MOPS-ów. Dodatkowym argumentem za oddzieleniem miejsca świadczenia poradnictwa od instytucji publicznych jest fakt, iż takie miejsce powinno być odpowiednio przygotowane. Powinno spełniać standardy miejsca



sprzyjającego budowaniu zaufania, gdzie klienci czuliby się bezpiecznie i komfortowo. Ponadto, takie placówki powinny być zorganizowane w ten sposób, aby była możliwość odbywania intymnych rozmów z klientami, treningów czy spotkań zespołu zaangażowanego w proces poradnictwa.

2. *Przeniesienie nadzorowania procesu poradnictwa na asystentów rodziny lub pracowników socjalnych.* Przeniesienie odpowiedzialności za poradnictwo na liderów odbywać się może jedynie przy odpowiednim wsparciu pozostałych członków zespołu (specjalistów) oraz uzupełnianiu kompetencji liderów, czego kontynuacją jest ostatnie założenie Modelu Integralnego Poradnictwa Specjalistycznego.

Trzecie założenie modelu to **uzupełnianie kompetencji liderów** o kluczowe umiejętności potrzebne do udzielania poradnictwa specjalistycznego. To założenie wynika z rozproszenia kompetencji w poradnictwie specjalistycznym, które w praktyce świadczone jest przez różnych specjalistów i pracowników różnych instytucji. Tymczasem w pomaganiu osobie/rodzinie w trudnej sytuacji życiowej kluczowe powinno być koncentrowanie się na możliwych rozwiązaniach nagromadzonych problemów, a nie na ich przyczynach i przeszłości, której i tak nie da się już odwrócić. Możliwość pomagania w rozwiązywaniu problemów i koncentracja na teraźniejszości najczęściej wiąże się z dostarczaniem klientom porad i umiejętności z zakresu: zarządzania czasem, budżetem gospodarstwa domowego, umiejętności organizacyjnych, zarządzania samym sobą, ale również umiejętności radzenia sobie w sytuacjach krytycznych. Pracownicy, którzy na co dzień w taki sposób wspierają klientów, to asystenci rodziny i pracownicy socjalni, dlatego też rekomendowani są na liderów zespołów ds. zintegrowanego poradnictwa specjalistycznego. Jednak ujawnianie się coraz to nowych kwestii socjalnych oraz niechęć do współpracy ze strony klientów powoduje konieczność uzupełniania kompetencji pracowników jednostek organizacji pomocy społecznej o nowe umiejętności, niezbędne do udzielania zintegrowanego poradnictwa specjalistycznego. Model uzupełniania kompetencji liderów zakłada podnoszenie umiejętności: interpersonalnych, komunikacyjnych, mediacyjnych, prawnych, a także z zakresu: mentoringu, coachingu oraz gospodarowania budżetem domowym i czasem.

Ponadto zasadnym byłoby zwiększanie wiedzy asystentów rodziny i pracowników socjalnych dotyczącej nowych problemów, np.: uzależnienie od dopalaczy, zbyt wczesna inicjacja seksualna, uchodźcy. Biorąc pod uwagę wcześniejszą rekomendację tworzenia zespołów ds. zintegrowanego poradnictwa specjalistycznego, ważnym staje się również nabycie umiejętności niezbędnych do tworzenia i uczestniczenia w sieciach wsparcia. „W tworzeniu sieci relacji i ich podtrzymywaniu istotną rolę odgrywają kompetencje społeczne, takie jak:

- nastawienie na słuchanie i mówienie,
- otwartość w ujawnianiu własnych myśli i odczuć,
- gotowość do rozumienia punktu widzenia drugiej osoby,
- spójność treści przekazywanych w komunikatach werbalnych i niewerbalnych.

Pedagodzy zwracają także uwagę na rolę następujących umiejętności w budowaniu sieci wsparcia:

- organizowanie warunków działania sobie i innym ludziom, kierowania działaniami innych osób i grup społecznych,
- umiejętność mediacji, negocjowania, pośredniczenia między osobami reprezentującymi odmienny punkty widzenia, dążenia, potrzeby,
- sprawność wiązania własnych doświadczeń w jedną spójną całość i czerpania z niej w swych własnych działaniach, jako ze znanej całości, odpowiednich przykładów, projektów rozwiązań<sup>22</sup>.

## Podsumowanie

Podsumowując, można sformułować następującą definicję Modelu Zintegrowanego Poradnictwa Specjalistycznego: jest to zindywidualizowana i zintegrowana forma celowej pomocy i wsparcia człowieka zagrożonego wykluczeniem społecznym. Rekomendowany kształt poradnictwa nie będzie miał już charakteru rozproszonego i statycznego, a polegać będzie na wszechstronnym i dynamicznym procesie wsparcia, obejmującym następujące etapy: wieloaspektowa diagnoza, opracowanie indywidualnego programu wyjścia z problemów, trwałe wsparcie i aktywna pomoc na każdym etapie jego realizacji, stały monitoring aktywności klienta. Tak rozumiana usługa świadczona będzie przez lidera, przy współpracy z członkami zespołu ds. zintegrowanego poradnictwa specjalistycznego. Postulowany model obejmuje wprowadzenie trzech komponentów: innowacyjnego standardu poradnictwa specjalistycznego; nowych rozwiązań organizacyjno-systemowych; uzupełnienie kompetencji doradców społecznych o nową wiedzę i umiejętności.

## Bibliografia

### Akty prawne

- Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku (Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593).  
Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. 2011 Nr 149 poz. 887).  
Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. 2005 Nr 180 poz. 1493).  
Ustawa z dnia 26 października o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. 1982 Nr 35 poz. 230).

---

<sup>22</sup> S. Kawula, *Czynniki i sieć wsparcia społecznego w życiu człowieka*, [w:] *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualności – perspektywy*, S. Kawula (red.), Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2006, s. 131.

### Artykuły w pozycjach zwartych

- Gagacka M., *Beneficjenci aktywnej polityki rynku pracy*, [w:] *Polityka aktywizacji w Polsce. Usługi reintegracji w sektorze gospodarki społecznej*, M. Grewiński, M. Rymśza (red.), Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2011, s. 261–286.
- Grewiński M., *Od administrowania do zarządzania usługami społecznymi*, [w:] *Środowiskowe usługi społeczne – nowa perspektywa polityki i pedagogiki społecznej*, M. Grewiński, B. Skrzypczak (red.), Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2011, s. 31–44.
- Kawula S., *Czynniki i sieć wsparcia społecznego w życiu człowieka*, [w:] *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualności – perspektywy*, S. Kawula (red.), Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2006, s. 115–134.
- Kozdrowicz E., *Poradnictwo w teorii i praktyce*, [w:] *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2003, s. 319–339.
- Wódz E., *Jak pomagać bezdomnym? Uwagi na marginesie metody towarzyszenia*, [w:] *Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością*, A. Wiktorska-Święcka (red.), Oficyna Wydawnicza ATUT, Wrocław 2008, s. 35–66.

### Strony internetowe

- Krajowy raport badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, R. Szarfenberg (red.), WRZOS, Warszawa 2011. [http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/KRB\\_wersja%20ostateczna.pdf](http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/KRB_wersja%20ostateczna.pdf) (stan na dzień 27 maja 2016).
- Jasnoch M., *Specjalistyczne poradnictwo rodzinne w Polsce* [Ekspertyza w ramach projektu 1.18 pt. „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” realizowanego w 2011 r.]. <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20ZE%20RzD.pdf> (stan na dzień 27 maja 2016).

### Streszczenie

Celem artykułu jest wskazanie przesłanek dla podniesienia jakości poradnictwa specjalistycznego w Polsce oraz przedstawienie koncepcji integralnego poradnictwa specjalistycznego, które będzie bardziej adekwatne do występujących potrzeb. Autorzy stawiają tezę, że poradnictwo specjalistyczne w Polsce w obecnym kształcie jest niewystarczająco efektywne i wymaga poszukiwania nowych rozwiązań. Artykuł ma charakter teoretyczno-koncepcyjny i został opracowany przy zastosowaniu metody analizy literatury przedmiotu, źródeł zastanych oraz wywiadu. Odwołując się do zebranych informacji o obecnej formie poradnictwa specjalistycznego w Polsce oraz w oparciu o ogólniejsze przesłanki związane z potrzebą podniesienia jakości usług społecznych, autorzy wypracowali koncepcję integralnego poradnictwa specjalistycznego, którego model obejmuje wprowadzenie trzech komponentów: innowacyjnego standardu poradnictwa specjalistycznego, nowych rozwiązań organizacyjno-systemowych oraz uzupełnienie kompetencji liderów poradnictwa.

**Słowa kluczowe:** system pomocy społecznej, usługi społeczne, poradnictwo specjalistyczne, doradca, porada, wsparcie

### The concept of integrated counseling

#### Summary

The purpose of the article is to show the importance of raising the quality of specialist counselling in Poland and presenting a conception of integral specialist counselling which will be more appropriate to existing needs. The authors putting forth the thesis, state that specialist counselling in Poland in the current state is insufficiently effective and requires new solutions to be sought. The article has theoretical-conceptual character and was drawn upon the application the methods of literature analysis on the subject, found sources and interviews. The authors developed the concept of integral specialist counselling based on the information collected about the current parameters of the specialist counselling in Poland and to more general importance associated with the need of raising social service qualities. The model of integral specialist counselling includes implementing three components: innovative standards of specialist counselling, new organizational solutions and supplementing competence of leaders of the counselling.

**Keywords:** specialist counselling, adviser, advice, support, public service, system of the social assistance