



Specjalistyczne poradnictwo rodzinne w Polsce

Marlena Jasnoch



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

Wstęp.....	4
Rola i zadanie poradnictwa specjalistycznego w pomocy społecznej ze szczególnym uwzględnieniem specjalistycznego poradnictwa rodzinnego.....	4
Rodzaje, formy poradnictwa specjalistycznego świadczone w ramach pomocy społecznej.	6
Standardy udzielania poradnictwa specjalistycznego, w tym rodzinnego.	7
Problemy osób i rodzin objętych oparciem społecznym będące powodem korzystania z poradnictwa specjalistycznego.....	10
Analiza poradnictwa specjalistycznego w Polsce	12
Przykłady dobrych praktyk w zakresie organizowania i udzielania poradnictwa specjalistycznego, w tym skierowanego do rodzin z dziećmi.....	18
Pożądane kierunki rozwoju poradnictwa i rekomendacje.....	25
Rekomendacje	27
Spis tabel i wykresów.....	29

Wstęp

Przedstawiona tu ekspertyza ma zadanie na podstawie pogłębionych badań własnych przedstawić obraz specjalistycznego poradnictwa rodzinnego w Polsce. Dokonano zatem syntetycznej prezentacji funkcjonowania tej formy pomocy w różnej wielkości Ośrodkach Pomocy Społecznej oraz barier ograniczających jej rozwój. Uzyskany obraz pokazał dystans między ośrodkami gminnymi, a tymi z miast na prawach powiatu. Ekspertyza ta pokazując ów dystans, ale także wszechstronne uwarunkowania rozwoju poradnictwa specjalistycznego w Polsce i możliwość pokonania barier – pozwoliła na rzetelne sformułowanie rekomendacji.

Celem ekspertyzy było sporządzenie rekomendacji dla Zespołu Ekspertckiego dotyczących kierunków rozwoju specjalistycznego poradnictwa rodzinnego. Aby to osiągnąć konieczne było sporządzenie analizy stanu obecnego poradnictwa specjalistycznego oraz prognozy rozwoju tej formy pomocy w przyszłości. Analizie stanu obecnego poświęcona jest pierwsza część ekspertyzy, część końcowa zawiera rekomendacje.

Rola i zadanie poradnictwa specjalistycznego w pomocy społecznej ze szczególnym uwzględnieniem specjalistycznego poradnictwa rodzinnego.

Ośrodki Pomocy Społecznej są realizatorem polityki społecznej ukierunkowanej na tworzenie warunków do budowania zintegrowanego i efektywnego systemu zapobiegania i rozwiązywania problemów społecznych. Jednym z elementów tego systemu jest stałe zapewnienie dostępu do poradnictwa specjalistycznego, z którego mogą korzystać osoby oraz całe rodziny wymagające takiego wsparcia.

Realizacja poradnictwa specjalistycznego wynika przede wszystkim z zapisu w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, art.46:

„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 szeroko rozumiane problemy funkcjonowania rodziny w tym problemy wychowawcze w rodzinach naturalnych i zastępczych oraz problemy opieki nad osobą niepełnosprawną, a także terapię rodzinną.”*

Poradnictwo specjalistyczne można rozpatrywać w dwóch aspektach:

- jako system o określonej strukturze organizacyjnej, którego zadaniem jest wychodzenie naprzeciw różnorodnym problemom osób/rodzin znajdujących się w określonych uwarunkowaniach psychosocjalnych

oraz

- jako specyficzne czynności podejmowane przez specjalistów pomagających osobom przeżywającym problemy.

Podjmując próbę systematyzacji wiedzy o specjalistycznej działalności poradniczej należy zwrócić uwagę na podstawowe pojęcia związane z tym swoistym obszarem wspierania osób i rodzin:

1. 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.

2. Podstawowym celem realizacji poradnictwa specjalistycznego jest poprawa jakości życia osób zwracających się o pomoc, ich rozwój i optymalizacja poczynań związanych z różnymi aspektami funkcjonowania indywidualnego, grupowego, rodzinnego, zawodowego, itp.

3. Istotą porady jest tworzenie warunków do odzyskania lub uzyskania przez człowieka potrzebującego możliwości samodzielnego rozwiązywania problemu, podjęcia właściwych decyzji i ich realizacji, a także unikania w przyszłości działań, które prowadzą do problematycznej sytuacji życiowej.

Rodzaje, formy poradnictwa specjalistycznego świadczone w ramach pomocy społecznej.

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.

Poradnictwo psychologiczne to forma pomocy oferowana osobom przeżyującym kryzysy psychiczne, trudności przystosowawcze lub będącym w stanach przedłużającej się sytuacji traumatycznej. Może ono odbywać się w formie kilku spotkań, których głównym celem jest zidentyfikowanie problemu i poszukiwanie sposobów jego rozwiązania.

Poradnictwo można podzielić na cztery fazy:

- diagnoza problemu, tzn. zidentyfikowanie trudności z jaką osoba sobie nie radzi
- określenie czynników podtrzymujących istnienie problemu oraz trudności związanych z jego rozwiązaniem
- poszukiwanie nowych sposobów przezwyciężenia trudności
- wzmocnienie klienta w realizowanych przez niego zmianach, wspomaganie rozwoju cech sprzyjających poradzeniu sobie w aktualnej sytuacji.

Ponadto, poradnictwo psychologiczne to także działania o charakterze profilaktycznym, zapobiegającym potencjalnym zagrożeniom w funkcjonowaniu osoby/grupy osób. Realizowane jest przez dyplomowanego psychologa.

Poradnictwo rodzinne/pedagogiczne to 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 napotykanych przez rodziców trudności w postępowaniu z dziećmi, nieprawidłowych relacji rodzic – dziecko, problemu rozwodu 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.

Interwencja kryzysowa to zespół działań zmierzających do szybkiego opanowania kryzysu, którego osoba nie jest w stanie zażegnać przy pomocy własnych środków i możliwości. Działania te obejmują pomoc emocjonalną, fizyczną, medyczną, bytową i mogą wiązać się z koniecznością udzielenia schronienia lub – w przypadku dzieci - niezwłocznego zapewnienia opieki. Mają służyć przywróceniu względnego stanu równowagi. Interwencja kryzysowa poprzedza dalsze działania o charakterze poradniczym lub terapeutycznym, których celem jest pomoc w rozwiązaniu problemów będących podłożem zaistniałego kryzysu. Cechą charakterystyczną interwencji jest jej reaktywność – jest podejmowana najczęściej, gdy pojawia się nagła potrzeba działania. Interwencja jest ze swej natury incydentalna i dynamiczna – wiąże się z dużą szybkością i intensywnością działania.

Standardy udzielania poradnictwa specjalistycznego, w tym rodzinnego.

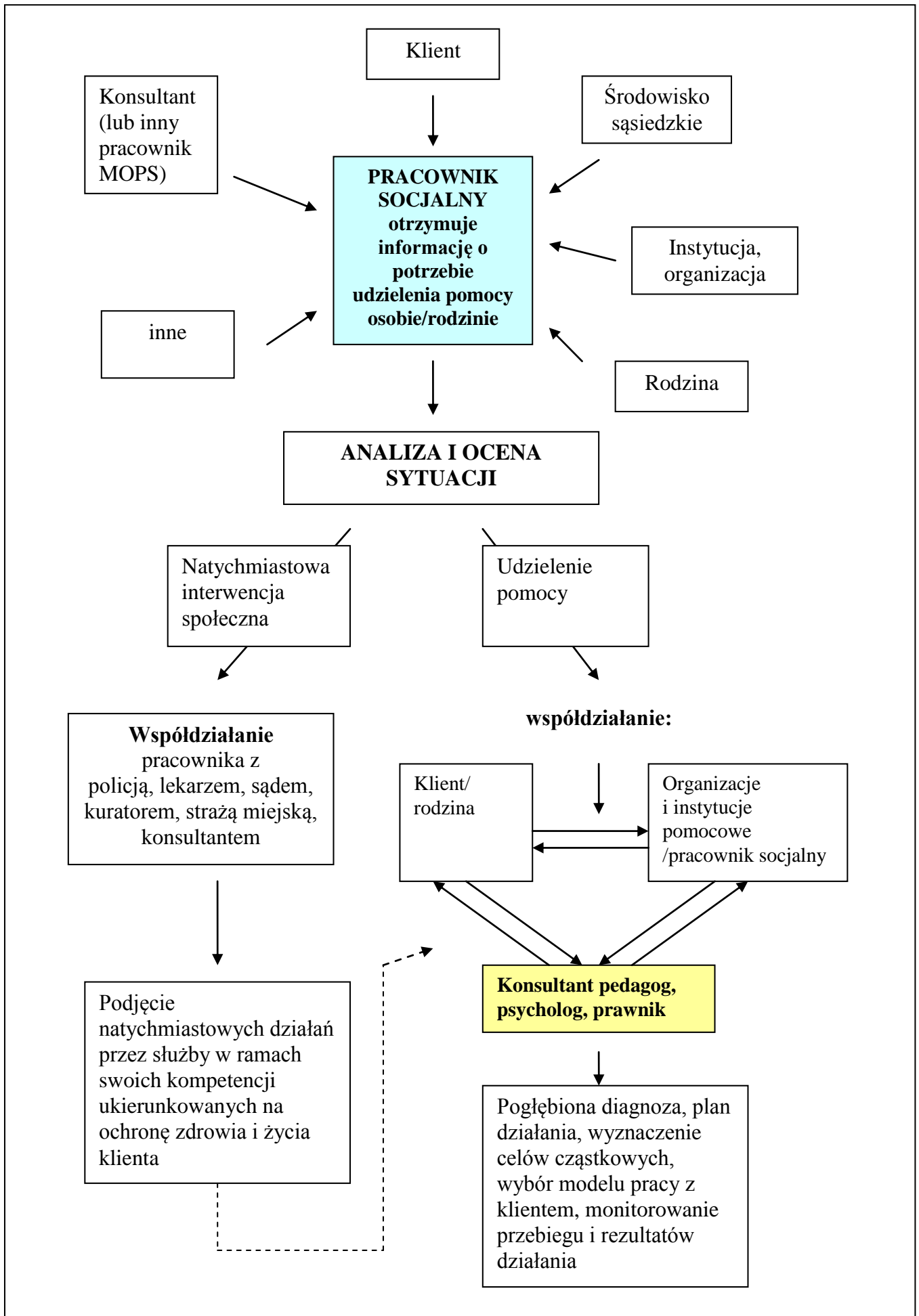
Poradnictwo specjalistyczne świadczone osobom/rodzinom winno być realizowane zgodnie z podstawowymi zasadami, które zapewniają klientowi fundamentalne poczucie bezpieczeństwa emocjonalnego. Do zasad tych zaliczyć należy:

- *bezpłatność* – klient otrzymuje usługę niezależnie od posiadanych środków finansowych, bez względu na jego dochód i status materialny, bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek opłat, np. administracyjnych, itp.
- *poufność* – konsultacje prowadzone są w warunkach i na zasadach pełnej poufności, a dokumentacja powstała w wyniku świadczenia poradnictwa jest przechowywana w sposób uniemożliwiający dostęp osób niepowołanych. Jednocześnie klient musi być poinformowany o ograniczeniu zasady poufności w przypadku konieczności przekazania informacji o prowadzonej sprawie uprawnionym organom (prokuratura, sąd, policja)
- *profesjonalizm* – konsultacje prowadzą specjaliści, osoby kompetentne, o odpowiednich kwalifikacjach i umiejętnościach pozwalających na rzetelną i wyczerpującą pracę nad konkretnym zagadnieniem z uwzględnieniem możliwości percepcyjnych klienta
- *etyka* – u podstaw poradnictwa leży pełne poszanowanie klienta, jego godności i autonomii, niezależnie od wartości czy metodologii stosowanej przez profesjonalistę; w trakcie współpracy nad poszukiwaniem możliwie najlepszych rozwiązań problemu, prowadzący poradnictwo uwzględnia niezależność klienta i jego prawo do podejmowania suwerennych decyzji
- *dostępność* – każdemu klientowi zgłaszającemu chęć skorzystania z poradnictwa, udzielane jest ono w możliwie najkrótszym terminie, a w przypadku kryzysu zagrażającego zdrowiu lub życiu – w trybie interwencyjnym.

Poradnictwo nie może być i nie jest działalnością wyizolowaną, ponieważ wpisuje się w pewien kontekst sytuacyjny osoby czy rodziny. Występujące niejednokrotnie skorelowanie trudności bytowych i pozamaterialnych implikuje kompleksowe podejście do klienta pomocy społecznej. Poradnictwo rodzinne, powinno uwzględniać interdyscyplinarne działania wszystkich specjalistów: pedagoga, psychologa czy prawnika, w zależności od potrzeb rodziny

Obrazuje to poniższy schemat ukazujący przebieg procesu wsparcia od momentu powzięcia przez pracownika socjalnego informacji o konieczności udzielenia pomocy oraz usytuowanie w tym procesie poradnictwa specjalistycznego. Istotą tego procesu jest przede wszystkim udzielenie satysfakcjonującego wsparcia osobie/rodzinie poprzez wykorzystanie wszelkich możliwych zasobów osobowo-organizacyjnych, a także współdziałanie podmiotów w ramach udzielania pomocy.

Proces udzielania specjalistycznego poradnictwa rodzinnego:



Elementami w schemacie, na które należy zwrócić szczególną uwagę są wzajemne powiązanie wszystkich osób i instytucji pomocowych działających w określonym środowisku na rzecz klienta wymagającego wsparcia. Najczęściej cały proces rozpoczyna się w momencie otrzymania informacji przez pracownika socjalnego o potrzebie wsparcia rodziny czy osoby. Dokonuje on wstępnej analizy sytuacji i kieruje we właściwym trybie do specjalisty. Rolą konsultanta poradnictwa specjalistycznego jest dokonanie pogłębionej diagnozy, ustalenie planu działania a także określenie metod i form pomocy. Konsultant sporządza dokumentację w formie notatek z każdego spotkania i informuje wszystkie osoby zaangażowane w pomoc o dalszym toku postępowania. Wszelkie działania ustalane są wspólnie z klientem i za jego zgodą.

Problemy osób i rodzin objętych oparciem społecznym będące powodem korzystania z poradnictwa specjalistycznego.

W roku 2010 z porad w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku skorzystało ogółem 607 rodzin.¹

Dokonując przeglądu świadczeń z zakresu specjalistycznego poradnictwa rodzinnego udzielonego rodzinom korzystającym ze wsparcia społecznego, można zobrazować wielkość poradnictwa w odniesieniu do liczby dzieci w rodzinach, co pokazuje poniższe zestawienie:

Tabela 1: Liczba środowisk, którym udzielono specjalistycznego poradnictwa rodzinnego w odniesieniu do liczby dzieci w rodzinach

Liczba środowisk, którym udzielono specjalistycznego poradnictwa rodzinnego w odniesieniu do liczby dzieci w rodzinach	
1 dziecko	99
2 dzieci	91
3 dzieci	51
4 dzieci	21
5 dzieci	9
6 dzieci	2
7 dzieci	2

¹ Dane liczbowe ukazane w tym rozdziale pochodzą z systemu OUPOMOST

8 dzieci	1
RAZEM	306

Jak widać z przedstawionej tabeli z poradnictwa rodzinnego najczęściej korzystają rodziny z 1 lub 2 dzieci. Może to wynikać z braku doświadczenia w wychowaniu potomstwa i często młodym wiekiem rodziców, jak wskazują dane dot. wieku osób korzystających z tej formy pomocy.

W rodzinach tych występują różnorodne problemy określane zgodnie z ustawą o pomocy społecznej. Często są to problemy współwystępujące, co powoduje, że niejednokrotnie sytuacja rodziny jest wysoce skomplikowana i złożona. Efektem bywają zakłócenia w funkcjonowaniu rodziny i prawidłowym pełnieniu ról, zaburzenia przystosowawcze, problemy emocjonalne, itp. – wówczas niezbędna okazuje się pomoc specjalisty pedagoga/psychologa/prawnika.

Niżej przedstawione zestawienie pokazuje, z jakimi problemami zmagają się rodziny, które skorzystały w gdańskim MOPS w 2010 roku z porad specjalistów :

Tabela 2: Problemy rodzin korzystających z poradnictwa rodzinnego

Problemy rodziny	Liczba rodzin z poszczególnymi problemami, którym udzielono poradnictwa rodzinnego							Razem
	Liczba dzieci w rodzinie							
	1 dz.	2 dz.	3 dz.	4 dz.	5 dz.	6 dz.	7 dz.	
Ubóstwo	60	59	36	17	7	2	2	184
Bezdomność	4	3	0	0	0	0	0	7
Bezrobocie	32	20	20	8	4	2	0	86
Nieppełnosprawność	24	32	12	5	3	0	2	78
Długotrwała lub ciężka	15	14	4	3	3	0	2	129

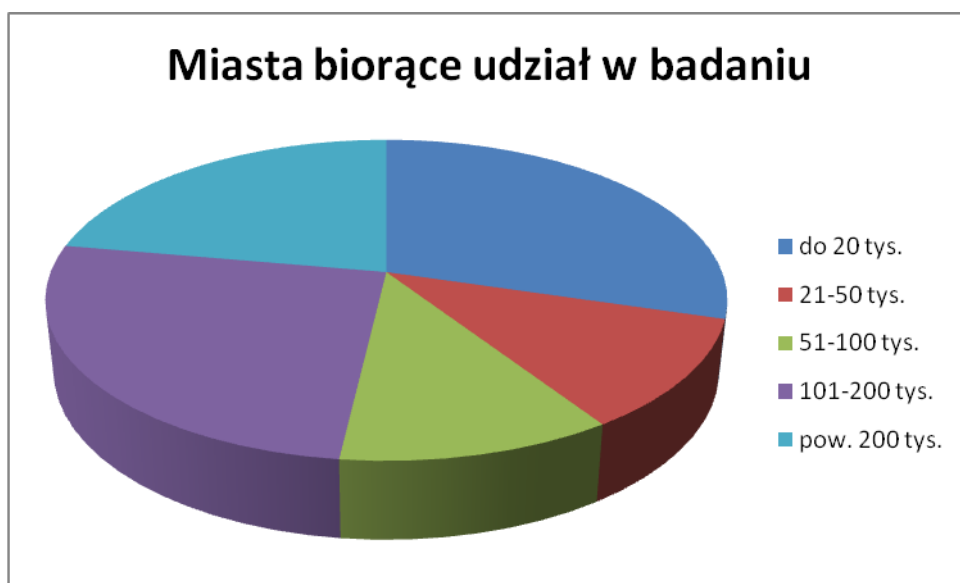
choroba								
Bezradność w sprawach opiek-wych. i prowadzenia gosp. domowego	62	72	45	21	12	4	0	216
Alkoholizm	2	3	0	0	0	0	0	5
Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	0	1	0	0	0	0	0	1
Potrzeba ochrony macierzyństwa	5	2	1	1	0	0	0	9
Przemoc w rodzinie	5	3	3	0	0	0	0	11

Największą grupę klientów korzystających z specjalistycznego poradnictwa rodzinnego stanowią rodziny, w których występuje bezradność w sprawach opiekuńczo- wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego. Jest to zrozumiałe, ponieważ specjalistyczne poradnictwo rodzinne ten właśnie problem ma za zadanie przezwyciężyć. Warto zauważyć, że na 306 rodzin korzystających ze specjalistycznego poradnictwa rodzinnego tylko 184 to klienci spełniający kryterium dochodowe zgodnie z ustawą o pomocy społecznej. Wiąże się to z tym, że poradnictwo specjalistyczne świadczone jest bez względu na dochód rodziny.

Analiza poradnictwa specjalistycznego w Polsce

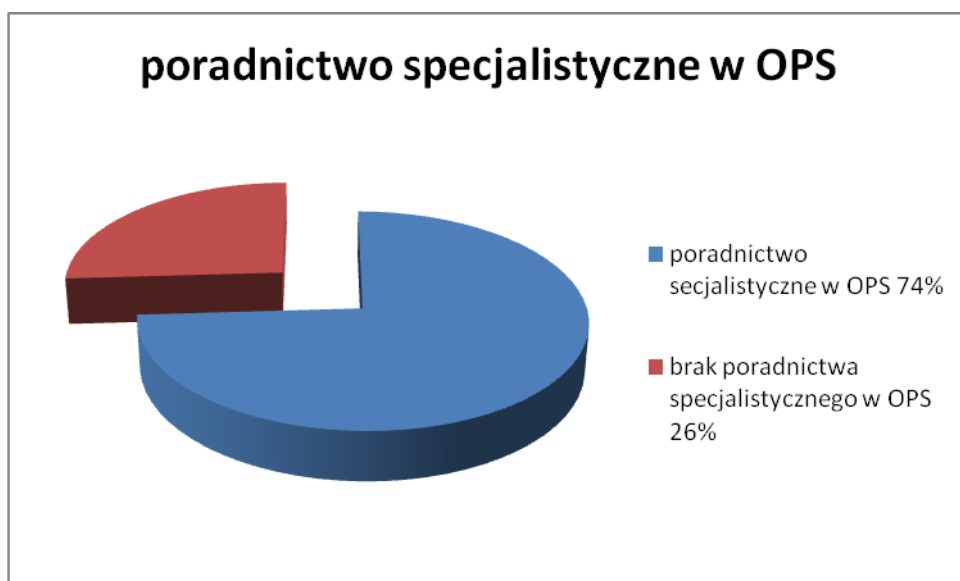
Na potrzeby niniejszej ekspertyzy przeprowadzono badanie ankietowe wybranych ośrodków z miast Polski o różnej wielkości. Wypełnioną ankietę przesłało łącznie 27 ośrodków. Ich podział ze względu na liczbę mieszkańców miast, w których się znajdują ośrodki przedstawia poniższy diagram.

Wykres 1: Struktura miast biorących udział w badaniu



Z uzyskanych danych wynika, że w większości ośrodków pomocy społecznej jest realizowane poradnictwo specjalistyczne.

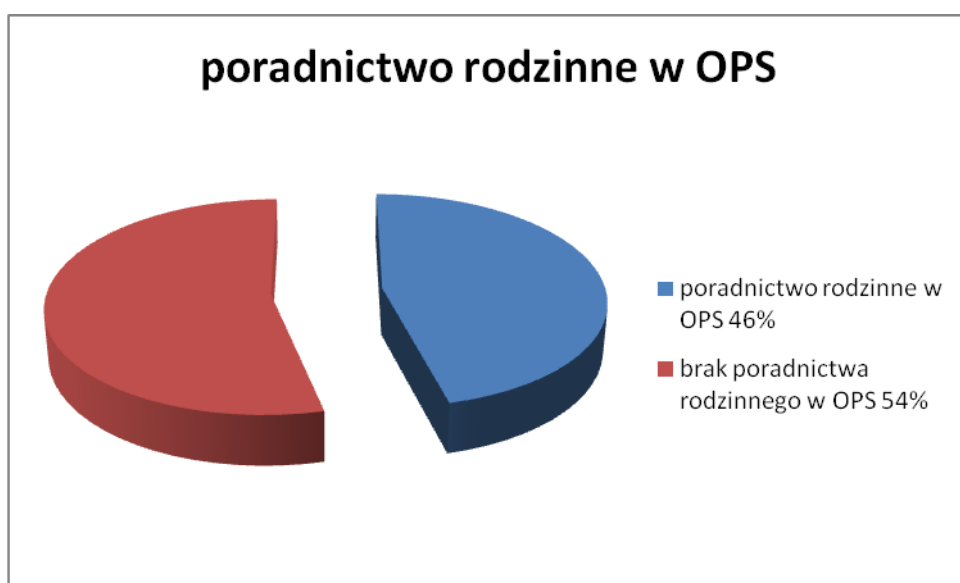
Wykres 2: Realizacja poradnictwa specjalistycznego w OPS



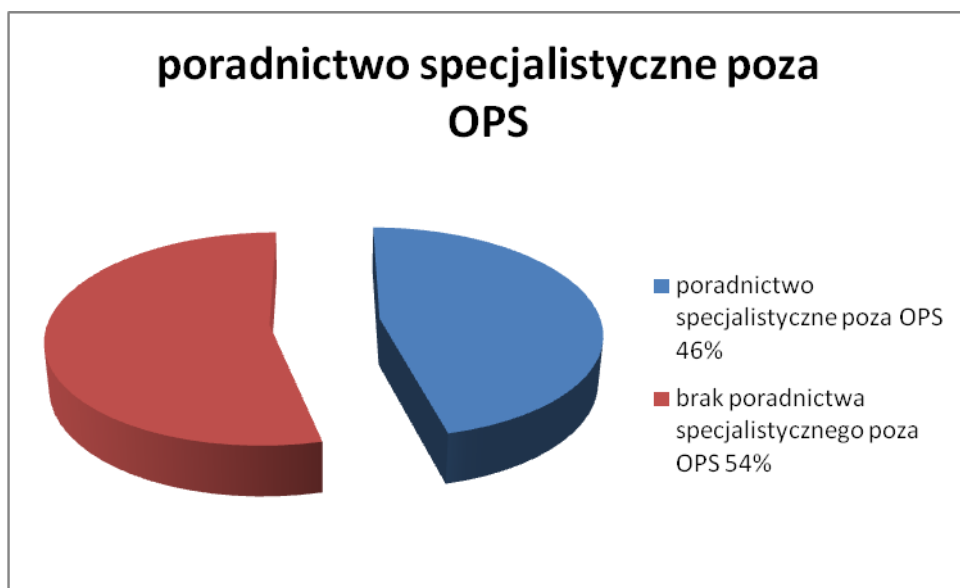
Ponadto po analizie stwierdzono, że brak świadczenia poradnictwa specjalistycznego w ops występuje w miastach do 20 tys. mieszkańców, wyjątek stanowi Lublin, który zadanie świadczenia poradnictwa specjalistycznego w całości zleca organizacjom pozarządowym.

Wśród ośrodków, które realizują poradnictwo specjalistyczne 60 % świadczy poradnictwo rodzinne. W odniesieniu do wszystkich badanych ośrodków specjalistyczne poradnictwo rodzinne świadczone jest 44% ops-ów.

Wykres 3: Realizacja specjalistycznego poradnictwa rodzinnego w OPS



Wykres 4: Realizacja poradnictwa specjalistycznego poza OPS



W 46% badanych miast obok ośrodków pomocy społecznej poradnictwo specjalistyczne świadczone jest w innych instytucjach, w 11% jest to jedyne miejsce, gdzie można uzyskać poradę specjalistów.

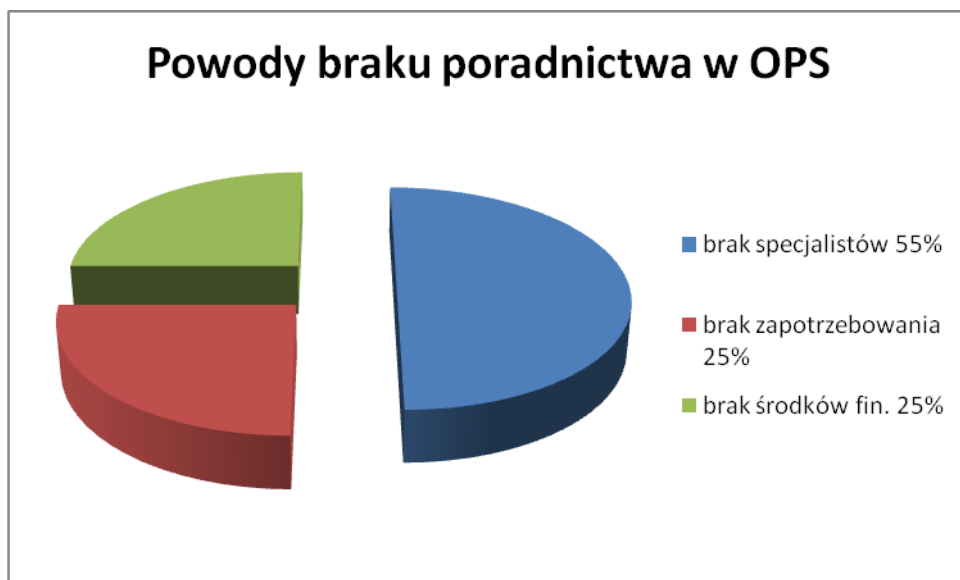
Wykres 5: Przepływ informacji o realizowanym poradnictwie specjalistycznym



Jak wynika z odpowiedzi ankietowanych tylko w 27% badanych opsów posiada dane o poradnictwie specjalistycznym świadczone przez inne podmioty w mieście.

Jako powód braku poradnictwa specjalistycznego ankietowani najczęściej wskazywali brak specjalistów (50% badanych), w równym stopniu wskazywane jest też brak środków finansowych oraz brak zapotrzebowania (25%).

Wykres 6: Powody braku poradnictwa w OPS



Ankietowani w większości przypadków oceniają liczbę zatrudnionych specjalistów jako niewystarczającą.

Wykres 7: Ocena liczby zatrudnionych specjalistów

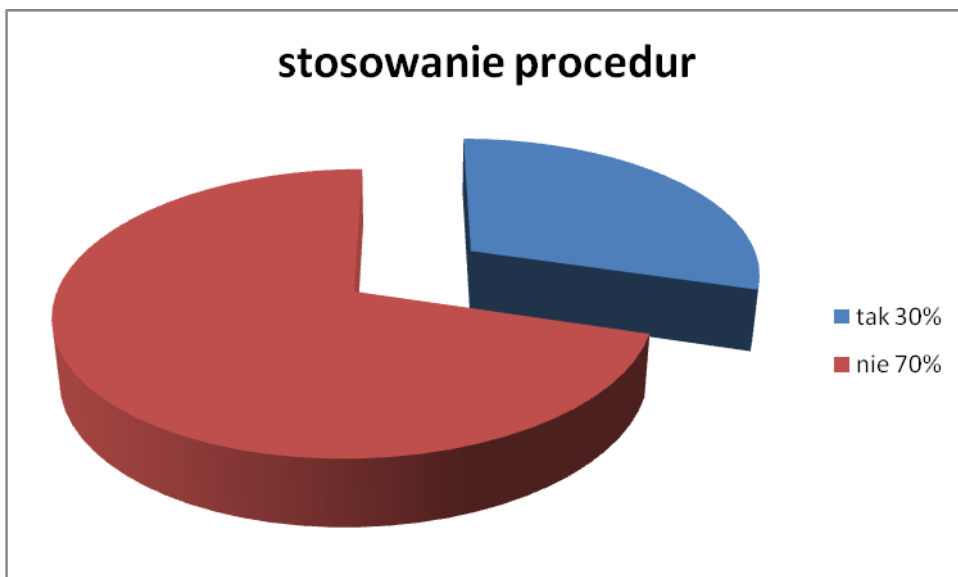


Specjaliści udzielający wsparcia klientom najczęściej usytuowani są w specjalnie do tego powołanej komórce w strukturze organizacyjnej ośrodka. W przypadku małych ops, gdzie liczby zatrudnionych specjalistów ogranicza się do 1-2, są to pojedyncze stanowiska.

Wykres 8: Usytuowanie poradnictwa specjalistycznego w strukturze



Wykres 9: Stosowanie procedur świadczenia poradnictwa specjalistycznego



Zdecydowana większość ops nie posiada i nie stosuje żadnych procedur udzielania poradnictwa. Takimi dokumentami mogą się pochwalić tylko nieliczne ośrodki usytuowane w dużych miastach.

Przykłady dobrych praktyk w zakresie organizowania i udzielania poradnictwa specjalistycznego, w tym skierowanego do rodzin z dziećmi.

1. Poradnictwo specjalistyczne w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdańsku

Działania MOPS w Gdańsku skupione wokół problematyki poradnictwa specjalistycznego zostały określone przez wewnętrzny regulamin: „*Szczegółowy zakres działania i wewnętrzna struktura wydziałów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku*”.

Zapewnienie adekwatnego do potrzeb społecznych poziomu świadczeń poradniczych wymaga uwzględnienia wielu zjawisk rodzących psychospołeczne trudności w rodzinach. Dlatego też, poradnictwo w MOPS zostało zorganizowane w taki sposób, aby każda osoba/rodzina w będąca w potrzebie mogła znaleźć odpowiednią pomoc w rozwiązaniu swojego specyficznego problemu.

W związku z powyższym, specjaliści zatrudnieni w n/wym. komórkach MOPS obejmują swoją pracą szeroki wachlarz trudnych zagadnień, wspierając w szczególności rodziny z dziećmi.

▪ Wydział Integracji i Organizacji Pomocy Środowiskowej:

Poradnictwo prawne - udzielane jest w zakresie prawa rodzinnego i opiekuńczego. W zakresie kwestii dotyczących zabezpieczenia społecznego (sprawy ZUS, orzecznictwa ds. niepełnosprawności, zabezpieczenia alimentacyjnego). Poradnictwo dotyczy również kwestii ochrony praw lokatorów – udzielanie informacji o przysługujących prawach i uprawnieniach. Ponadto udziela się pomocy w sporządzaniu pism procesowych oraz wsparcia w toczących się postępowaniach.

Poradnictwo psychologiczne - udzielane w zakresie problemów związanych z bezrobociem, przemocą domową, konfliktami w rodzinie, depresją, zaburzeniami emocjonalnymi i trudnościami w rozwiązywaniu codziennych problemów. Ponadto udzielane jest wsparcie osobom będącym w kryzysach psychicznych oraz ich rodzinom.

Poradnictwo pedagogiczne/rodzinne - udziela się konsultacji i porad w zakresie prawidłowych oddziaływań wychowawczych, sprawowania opieki nad dziećmi, właściwej komunikacji i umiejętności rozwiązywania konfliktów. Porady pedagogiczne dotyczą również trudności wychowawczych i sposobów ich rozwiązywania. Porady odnoszą się także do problemu przemocy domowej i uzależnień.

▪ Wydział Pomocy Dziecku i Rodzinie:

Poradnictwo rodzinne - w zakresie problemów rodzin zastępczych, usamodzielnionych wychowanków rodzin zastępczych oraz opieki zastępczej, w szczególności:

- problemów opiekuńczych, wychowawczych oraz szkolnych dzieci umieszczonych w rodzinach zastępczych
- specyfiki wychowania w rodzinach zastępczych
- problemów wychowawczych związanych z współuzależnieniem dzieci i młodzieży pochodzących z rodzin z problemem alkoholowym
- zaburzeń zachowania, ADHD, FAS
- problemów uzależnienia od alkoholu i narkotyków dzieci i młodzieży
- poradnictwa skierowanego do wychowanków rodzin zastępczych i placówek opiekuńczo-wychowawczych
- poradnictwa skierowanego do rodziców biologicznych, które jest ukierunkowanie na powrót dziecka do rodziny naturalnej
- informacji o prawach i uprawnieniach rodzin zastępczych oraz rodziców biologicznych dzieci umieszczonych w rodzinach zastępczych.

▪ Wydział Pomocy Instytucjonalnej i Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych udziela porad w zakresie:

- ulg i uprawnień dla osób niepełnosprawnych i starszych
- pomocy instytucjonalnej dla osób starszych i niepełnosprawnych (domy pomocy społecznej, ośrodki wsparcia, miejsca czasowego pobytu, mieszkania treningowe i chronione).

Psycholodzy, pedagodzy, prawnicy są dostępni dla klientów MOPS codziennie w godzinach pracy Ośrodka.

Dla zapewnienia mieszkańcom Gdańska możliwości skorzystania z poradnictwa specjalistycznego odwołującego się m.in. do aspektów duchowych, istnieje również

usytuowanie specjalistów MOPS w Diecezjalnej Poradni Rodzinnej (1 psycholog, 1 pedagog). Pedagog-doradca rodzinny świadczy pomoc w zakresie rozwiązywania problemów małżeńskich i rodzinnych, problemów wychowawczych, kryzysów duchowych. Natomiast pomoc psychologiczna obejmuje zagadnienia związane ze stratą dziecka (poronienie, śmierć, aborcja), konfliktami małżeńskimi, kryzysami egzystencjalnymi, psychosomatyką, psychoonkologią, procesem żałoby, zaburzeniami emocjonalnymi.

2. Wsparcie i poradnictwo skierowane do rodzin z dziećmi w ramach projektu „Systematycznie do celu”.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku realizuje wieloletni projekt systemowy, współfinansowany przez Unię Europejską, pod nazwą „Systematycznie do celu”. Partnerami projektu są: Powiatowy Urząd Pracy, Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta oraz Pogotowie Opiekuńcze im. Karola Borchardta w Gdańsku.

Projekt powstał i jest realizowany z myślą o osobach i rodzinach, które borykają się ze złożonymi problemami, wymagającymi długotrwałej i wszechstronnej współpracy z różnymi specjalistami, instytucjami, organizacjami. Podejmowane w ramach projektu oddziaływania wobec beneficjentów są ukierunkowane na wzbudzenie lub odnowę konstruktywnego funkcjonowania w społeczeństwie, wyzwalanie i nabywanie umiejętności psychosocjalnych, radzenie sobie z trudnościami, zacieśnianie więzi rodzinnych, zwiększanie kompetencji osobistych pozwalających na lepsze wypełnianie ról rodzinnych, partnerskich, obywatelskich.

Wielorakie formy indywidualnych i grupowych form pracy z beneficjentami zapewniają możliwość uzyskania konkretnej wiedzy i umiejętności, niezbędnych dla polepszenia funkcjonowania rodziny, wychowania dzieci, prawidłowej komunikacji między najbliższymi czy też skutecznego poruszania się po rynku pracy.

Beneficjenci projektu mają okazję do korzystania z treningów zawodowych, społecznych, budżetowych, kursów i szkoleń zawodowych, zajęć psychoedukacyjnych, grup wsparcia, terapii indywidualnej i poradnictwa specjalistycznego.

Do udziału w projekcie są zapraszane osoby będące w wieku aktywności zawodowej, pozostające bez zatrudnienia, które zmagają się z niepełnosprawnością, niewydolnością wychowawczą, uzależnieniem, zaburzeniami psychicznymi, bezdomnością, a także opiekujące się dziećmi lub chorym w rodzinie.

W roku 2010 udział w projekcie wzięło łącznie 420 osób należących do 15 grup tematycznych, w tym m.in. skierowanych do rodzin z dziećmi: ²

Tabela 3: Grupy rodzin

Grupa	Do kogo skierowana	L. uczestników
„Asystent rodziny”	rodziny dysfunkcyjne, bezradne w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego, z problemem bezrobocia	35
„Kobiety w działaniu”	bezrobotne matki	20
„Rodzic i dziecko”	rodziny z problemami w wychowaniu dzieci	20
„Przyjaciół rodziny”	rodziny o niskich kompetencjach społeczno - emocjonalnych, opiekuńczych względem dzieci	15
„Pomagamy pomagać”	osoby obarczone opieką nad ciężko chorym członkiem rodziny	16

Projekt „Systematycznie do celu”, który potrwa do roku 2013 zapewnia beneficjentom specjalistyczne wsparcie, terapię, poradnictwo, treningi (psychologów, pedagogów, pracownicy socjalni, trenerzy, lekarze, asystenci), uzupełnione o działania środowiskowe takie jak festyny, spotkania tematyczne, debaty, wyjścia uspołeczniające.

Obok efektów ujętych w konkretne liczby, korzyści jakie wnoszą poszczególne osoby i rodziny to niewątpliwie radość bardziej zadbanego dziecka, wyższe poczucie wartości, lepsze relacje w rodzinach, konstruktywne spędzanie czasu, aktywność w poszukiwaniu zatrudnienia, umiejętność radzenia sobie z problemami, itp.

3. Zapewnienie poradnictwa specjalistycznego przez „Poradnię Rodzinną – zespół psychologicznego wspierania rodziny” z siedzibą w Gdańsku, ul. Piramowicza 1/2.

W roku 2010 zainicjowana została działalność Poradni Rodzinnej PCK jako odpowiedź na duże zapotrzebowanie wśród gdańskich rodzin na usługi związane z pomocą psycho-pedagogiczną. Poradnia ta stanowi kolejne ogniwo w systemie pomocy zapewniającym specjalistyczne wsparcie adresowane do mieszkańców Gdańska.

² Dane pochodzą z materiałów informacyjnych o projekcie.

„Poradnia Rodzinna – zespół psychologicznego wspierania rodziny” działająca trzy dni w tygodniu, oferuje następującą bezpłatną pomoc osobom i rodzinom:

- konsultacje indywidualne - udzielanie porad, psychoedukacja, wsparcie, diagnozowanie problemu
- konsultacje rodzinne – diagnoza sytuacji rodzinnej, rozpoznanie trudności w kontekście systemu rodzinnego
- konsultacje indywidualne dla dzieci i młodzieży – diagnozowanie, poradnictwo, wsparcie, psychoedukacja, pomoc w przechodzeniu kryzysów rozwojowych, pomoc w radzeniu sobie w sytuacjach trudnych
- psychoterapię indywidualną
- terapię grupową
- terapię rodzinną – diagnozowanie, terapia zaburzonych relacji rodzinnych, wsparcie i pomoc w przechodzeniu kryzysów rozwojowych, wychowawczych
- konsultacje specjalistyczne z zakresu zdrowia psychoseksualnego
- treningi, psychoedukacja.

Korzystanie z oferty Poradni podlega standardom opisanym w punkcie III, co m.in. oznacza że udzielanie wsparcia nie jest warunkowane ani ograniczane okolicznościami wynikającymi z pozycji społecznej, sytuacji materialnej, światopoglądu czy systemu wartości.

W pierwszym okresie działalności, t.j. sierpień-grudzień 2010 r. Poradnia zorganizowała:

- 45 sesji par/rodzin
- 47 sesji indywidualnych
- 28 sesji adresowanych do dzieci i młodzieży
- 12 sesji terapii grupowej
- 79 sesji z zakresu zdrowia psychoseksualnego

Z usług 10 specjalistów zatrudnionych w Poradni (9 psychologów, 1 pedagog) skorzystały łącznie 162 osoby, w tym 114 kobiet i 48 mężczyzn (146 osób dorosłych i 16 dzieci).³

4. Szkoły dla rodziców

Jedną z form pracy, która wykorzystuje także poradnictwo specjalistyczne jest *Szkoła dla rodziców*. To szczególna forma wspierania rodzin, które poszukują głębszych relacji ze

³ Dane pochodzą z okresowego sprawozdania Poradni z realizacji zadania.

swoimi dziećmi, lepszych strategii rozwiązywania konfliktów, zrozumienia problemów nurtujących dzieci. *Szkoła dla rodziców* to także pogłębiona refleksja nad własnymi postawami rodzicielskimi, umiejętnościami wychowawczymi i relacjami w rodzinie. Udział w *Szkole dla rodziców* sprzyja zazwyczaj zbudowaniu w rodzinie porozumienia, dającego satysfakcję, zadowolenie i poczucie wzajemnej bliskości, w klimacie dialogu opartego na wzajemnym szacunku.

Szkoły dla rodziców są na ogół organizowane przez różnorodne podmioty publiczne i niepubliczne jako zadanie fakultatywne, skierowane do rodziców dzieci objętych edukacją szkolną i przedszkolną, klientów różnorodnych poradni, stowarzyszeń, organizacji, itp.

Skuteczność *Szkoły dla rodziców* opiera się m.in. na dowolnym udziale rodzica w grupowych, warsztatowych cyklicznych zajęciach, podczas których obok psychoedukacji, istnieje wymiana doświadczeń i możliwość skorzystania z konkretnych porad specjalisty prowadzącego (pedagog, terapeuta, psycholog, edukator).

Gdańskie placówki, organizacje, stowarzyszenia również proponują tę formę wspierania rodzin. Przykładem mogą tu być poradnie psychologiczno-pedagogiczne, szkoły, przedszkola, poradnie, np.:

▪ *Szkoła dla rodziców* w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej nr 1:

Tematyka zajęć

Część I - Budowanie relacji dorosły - dziecko:

- wyrażanie oczekiwań i ograniczeń tak, aby były przez dziecko respektowane,
- rozpoznawanie, wyrażanie i akceptowanie uczuć,
- aktywne, wspierające słuchanie,
- motywowanie dziecka do współdziałania,
- modyfikowanie niepożądanych lub nieodpowiednich zachowań dziecka,
- uwalnianie dzieci od grania narzuconych ról w domu i szkole,
- wspieranie procesu usamodzielniania się dziecka,
- budowanie realnego poczucia własnej wartości dziecka,
- konstruktywne rozwiązywanie konfliktów.

Część II - Wspieranie procesu budowania wzajemnych (opartych na więzi i szacunku) relacji między dziećmi - "Rodzeństwo bez rywalizacji":

- rywalizacja i zazdrość między dziećmi,
- kłótnie, bójki dzieci i różne inne trudności,
- problem sprawiedliwości, ulubieńców i egoizmu,
- wpływ ról na relacje między dziećmi.

Część III - dla rodziców i wychowawców nastolatków uwzględniająca problemy wieku dorastania:

- młodzieńczy bunt,
- pragnienie akceptacji,
- potrzeba decydowania o sobie,
- przedwczesne zainteresowanie seksem,
- narkotyki,
- niebezpieczeństwo mediów.

- *Szkoła dla rodziców* w Gdańskim Ośrodku Pomocy Psychologicznej dla Dzieci i Młodzieży, ul. Raławicka 17:

Oferta 12 cotygodniowych spotkań dla rodziców, którzy:

- chcą doskonalić swe umiejętności porozumiewania się z dzieckiem
- poznać i zrozumieć świat uczuć własnych i uczuć dziecka
- dowiedzieć się jak zachęcić dziecko do współpracy
- znaleźć sposoby rozwijania samodyscypliny dziecka
- pogłębić wiedzę o wychowaniu.

Spotkania są bezpłatne, dostępne po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym.

- *Szkoła dla rodziców czyli poznaj lepiej swoje dziecko* – bezpłatna oferta Gdańskiej Fundacji Terapii i Rozwoju

Program zajęć obejmuje dziesięć spotkań, podczas których poruszamy następujące zagadnienia:

Jak stawiać granice dziecku?

Co zrobić, aby dzieci chciały z rodzicem współpracować?

W jaki sposób modyfikować niepożądane lub nieodpowiednie zachowania dziecka ?

Jak pomóc dziecku uwolnić się od grania narzuconych ról w domu i w szkole?

W jaki sposób chwalić dziecko i budować adekwatne poczucie własnej wartości?

W jaki sposób akceptować uczucia?

- *Szkoła dla rodziców – warsztaty wspomagające proces wychowawczy* – oferta Ośrodka Opiekuńczo-Adopcyjnego w Gdańsku, ul. Abrahama

Tematyka zajęć:

- nawiązywanie kontaktu z dzieckiem

- budowanie granic
- akceptacja uczuć i emocji
- współpraca z dzieckiem
- uczenie samodzielności
- rozwiązywanie problemów

Przedstawione powyżej przykładowe oferty pokazują, że wspomaganie rodziców w pełnieniu ich roli opiekuńczo-wychowawczej podejmowane jest przez różnorodne podmioty, których odmienny profil i miejsce działalności sprzyja docieraniu do szerokiego grona odbiorców.

Pożądane kierunki rozwoju poradnictwa i rekomendacje.

Podstawowy warunek optymalnie funkcjonującego systemu poradnictwa specjalistycznego to przede wszystkim zapewnienie odpowiedniego poziomu dostępności do usług specjalistów i form pracy, które są przez nich oferowane.

Realizacja takiego założenia winna odbywać się poprzez stałe dążenie do osiągnięcia następujących celów:

- spójność systemu poradnictwa,
- komplementarność oferowanych usług pomocowych,
- klarowność działań zaliczanych do poradnictwa specjalistycznego,
- stała dbałość o wysoki poziom merytoryczny poradnictwa,
- adekwatność lokalnych potrzeb dot. poradnictwa,
- odpowiednia do potrzeb sieć właściwych instytucji świadczących poradnictwo,
- zróżnicowanie profilowe odnośnych podmiotów.

Powyższe cele odnoszą się do poradnictwa zarówno w rozumieniu systemu, jak i specyficznych czynności specjalistów i mogą być urzeczywistniane dzięki podejmowaniu określonych działań w następujących obszarach:

1. Poradnictwo specjalistyczne skierowane do rodzin jest specyficzną działalnością świadczoną przez osoby o konkretnych kwalifikacjach i kompetencjach, jest procesem zawierającym określone elementy i dlatego nie należy utożsamiać poradnictwa

specjalistycznego z innymi formami wsparcia, takimi jak praca socjalna czy udzielanie informacji.

Zatem, wyraźne rozróżnienie dotyczące poradnictwa i informowania pozwoli unikać mylnej klasyfikacji różnego typu pracy, a co za tym idzie zafałszowania obrazu poradnictwa. Będzie to istotny czynnik umożliwiający prawidłowe monitorowanie tego zadania pod względem ilościowym i jakościowym wykazywanym przez różnorodne podmioty.

2. Tendencją wielu miast jest ekspansywny rozwój urbanistyczny na terenach często dość odległych od dotychczasowego centrum. Mieszkańcy nowo zasiedlanych terenów powinni mieć dostęp do poradnictwa nie mniejszy niż pozostali. Istotną rolę w systemie poradnictwa odgrywają tutaj specjaliści MOPS, którzy we współpracy z pracownikiem socjalnym obejmują wsparciem wszystkie potrzebujące osoby i rodziny.

Realizacja zasady dostępności rodzinom do poradnictwa specjalistycznego to permanentne staranie o rozszerzanie oferty pomocowej przez podmioty bliskie mieszkańcom miasta. Znaczenie będą tu miały niewątpliwie lokalne podmioty takie jak placówki edukacyjne, organizacje, stowarzyszenia, które prowadzą działalność poradniczo-edukacyjną np. w formie *Szkół dla Rodziców*, dyżurów specjalistów czy poradnictwa w ramach projektów.

3. W celu budowania pełnego, odzwierciedlającego rzeczywistość, obrazu korzystania przez rodziny z poradnictwa specjalistycznego należy wzmacniać formułę partnerskiej współpracy między podmiotami zajmującymi się świadczeniem tego rodzaju pomocy. Współpraca taka umożliwiłaby np. upowszechnienie idei informacji zwrotnej o skorzystaniu przez osoby/rodziny z konkretnej oferty danego podmiotu; sprzyjałaby też szerszej wymianie doświadczeń, organizowaniu wspólnych szkoleń, tworzeniu zasadnych projektów, rozwiązywaniu problemów, powoływaniu liderów w określonym problemie, itp. Tak rozumiana współpraca specjalistów, którzy jako praktycy, znają najlepiej lokalne problemy i potrzeby wydaje się konieczna z punktu widzenia stałego podnoszenia merytorycznej jakości usług poradniczych czy też uzyskiwania spójności systemu poradnictwa.

4. Organizacja i realizacja poradnictwa specjalistycznego musi być dynamicznym procesem, odpowiadającym na zapotrzebowanie wśród klientów, wrażliwym na różnorodność

socjologiczne zjawiska, reagującym na pojawiające się trendy wynikające z transformacji społeczeństwa.

Wskazane więc wydaje się okresowe prowadzenie badań i monitorowanie przebiegu poradnictwa - stopnia jego skorelowania z występującymi problemami i stopniem ich zaspokojenia, co w efekcie pozwoli na określanie pożądanych tendencji w rozwoju poradnictwa.

5. Powszechnie jest obserwowane dość duże natężenie wielorakich problemów dotyczących rodziny. Jednocześnie, wraz ze wzrostem świadomości społecznej propagowanej m.in. przez mass media, istnieje zwiększone zapotrzebowanie na kontakt z psychologiem/pedagogiem/seksuologiem/prawnikiem.

Sytuacja taka implikuje konieczność zatrudniania odpowiedniej liczby specjalistów, aby czas oczekiwania na konsultację był sprzymierzeńcem podstawowej zasady dostępności do poradnictwa.

6. Istotnym aspektem pomocy potrzebującym rodzinom jest nieustanne staranie o docieranie z właściwą informacją o możliwościach skorzystania z poradnictwa.

Przykładem może tu być opracowany w MOPS *Informator Poradnictwa Specjalistycznego w mieście Gdańsku* rozpropagowany w formie drukowanej i informatycznej jako zakładka na stronie internetowej Ośrodka.

Rekomendacje

Aby zminimalizować skutki negatywnych oddziaływań na rodzinę oraz przeciwdziałać wszelkim dysfunkcjom i problemom wynikającym z przemian społecznych należy podjąć działania zmierzające do zwiększenia dostępności specjalistycznego poradnictwa rodzinnego w szczególności dla klientów małych gmin i miast do 20 tys. mieszkańców. Do tego konieczne jest zapewnienie odpowiedniej ilości kadry specjalistów i środków finansowych na ten cel. Dobrym rozwiązaniem może być tu wykorzystanie funduszy unijnych.

Jak wskazuje przeprowadzona analiza małe Ośrodki dysponują najczęściej tylko jednym specjalistą z jednej dziedziny np. jeśli jest psycholog to nie ma prawnika, ani pedagoga. Zakłóca to możliwość pełnej realizacji prowadzenia poradnictwa rodzinnego, które

powinno wykorzystywać wiedzę specjalistów z wszystkich dziedzin. Konieczne jest tu powoływanie zespołów interdyscyplinarnych z specjalistów zatrudnianych poza OPS, czyli np. w szkole, ośrodku zdrowia, czy urzędzie.

W celu zapewnienia realizacji poradnictwa na pożądanym poziomie jakości konieczne jest opracowanie standardów specjalistycznego poradnictwa rodzinnego, które będą rekomendowane dla wszystkich instytucji i organizacji pomocowych.

Niezbędnym elementem w systemie specjalistycznego poradnictwa rodzinnego jest monitorowanie i przepływ informacji między wszystkimi podmiotami biorącymi udział w procesie poradnictwa. Tylko współpraca wszystkich instytucji pomocowych może zapewnić kompleksową pomoc rodzinie.

Wraz z przemianami społecznymi, których przykładem może być dynamiczny rozwój społeczeństwa informatycznego czy też zróżnicowanie ekonomiczne środowisk, konieczne jest wychodzenie naprzeciw wszelkim dysfunkcjom i problemom wynikającym z tych przemian. Niezbędna jest zatem stała troska o nowoczesne doskonalenie zawodowo-merytoryczne kadr zatrudnionych w placówkach i organizacjach, dzięki czemu specjaliści będą dysponowali stosowną wiedzą i umiejętnościami koniecznymi do efektywnej pracy z rodzinami. Dobrym rozwiązaniem dla małych może być powołanie ogólnopolskiego Forum, na którym specjaliści pedagogzy, psychologzy wymienialiby swoje doświadczenia w zakresie realizowanych zadań, a prezentowane przez nich dobre praktyki dostępne byłyby dla wszystkich. Najprostszy dostęp do szkoleń dla pracowników zapewnić także może metoda e-learningu.

W celu zdobycia wiedzy co do realizacji zadania świadczenia specjalistycznego poradnictwa rodzinnego cenne byłoby przeprowadzanie cyklicznych badań, na podstawie których możliwe byłoby właściwe ukierunkowanie rozwoju poradnictwa w aspekcie zmieniających się warunków społecznych.

Przedstawiona ekspertyza jest połączeniem założeń teoretycznych z praktyczną realizacją zadania świadczenia specjalistycznego poradnictwa rodzinnego na podstawie zebranych informacji z różnej wielkości ośrodków pomocy społecznej w Polsce. W opracowaniu tym starałam się uwypuklić najważniejsze aspekty mające wpływ na poziom realizacji zadania, wskazać trudności i możliwości ich rozwiązania.

Spis tabel i wykresów

Tabela 1: Liczba środowisk, którym udzielono specjalistycznego poradnictwa rodzinnego w odniesieniu do liczby dzieci w rodzinach.....	9
Tabela 2: Problemy rodzin korzystających z poradnictwa rodzinnego.....	10
Tabela 3: Grupy rodzin.....	19
Wykres 1: Struktura miast biorących udział w badaniu.....	12
Wykres 2: Realizacja poradnictwa specjalistycznego w OPS.....	12
Wykres 3: Realizacja specjalistycznego poradnictwa rodzinnego w OPS.....	13
Wykres 4: Realizacja poradnictwa specjalistycznego poza OPS.....	13
Wykres 5: Przepływ informacji o realizowanym poradnictwie specjalistycznym.....	14
Wykres 6: Powody braku poradnictwa w OPS.....	14
Wykres 7: Ocena liczby zatrudnionych specjalistów.....	15
Wykres 8: Usytuowanie poradnictwa specjalistycznego w strukturze.....	15
Wykres 9: Stosowanie procedur świadczenia poradnictwa specjalistycznego.....	16