

FRANTIŠEK DROZD
ADAM ZADROGA

PROCES SPECJALISTYCZNEGO DORADZTWA SPOŁECZNEGO – KLUCZOWE ELEMENTY

SPECIALIZED SOCIAL COUNSELING – KEY ELEMENTS

Abstract. The aim of the article is to indicate the general characteristics of the key elements of social counseling process. To accomplish this task authors used professional literature and professional experience in the field of one of the co-authors. František Drozd several years has been practicing of social counseling in Slovakia. His experience allowed him to competently determine the key factors in the counseling process. These are: (1) ambient conditions and taking into account the time factor; (2) properly conducted interview; (3) the relevant contract with the client and skillful completion of the counseling process, and (4) ethical principles in counseling work.

Key words: social counselling; counselling process; social counselor; client of social counselling; counseling conversation

WPROWADZENIE

Termin „doradztwo” pochodzi od słowa „radzić”, przez co można odnieść mylne wrażenie, że doradca to człowiek, który daje rady, gotowe rozwiązania, dysponuje środkami, które natychmiast pomogą klientowi w opanowaniu sytuacji lub w rozwiązaniu problemu. Zadaniem doradcy jest wysłuchanie oczekiwań

PhDr. FRANTIŠEK DROZD, PhD. – członek Izby Pracowników Socjalnych w Republice Słowackiej; e-mail: drozd.f@gmail.com

Dr ADAM ZADROGA – Instytut Nauk o Rodzinie i Pracy Socjalnej Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, Al. Raławickie 14, 20-950 Lublin; e-mail: adam.zadroga@kul.pl

klienta, ich obiektywna ocena i zaoferowanie aktywnego uczestnictwa w rozwiązaniu problemu. Doradca społeczny może wspierać, informować, kształcić, stwarzać warunki do zmiany. Jego zadaniem jest pomóc klientowi w rozpatrzeniu różnych, alternatywnych opcji konstruktywnej zmiany. Powinien więc być swoistym katalizatorem rozwiązania problemu. Podstawowym warunkiem takiego podejścia doradcy społecznego jest respektowanie klienta, akceptowanie jego inności, wczucie się w jego aktualną sytuację, motywowanie i pobudzenie klienta do zmiany, nastawienie na wspólne poszukiwanie optymalnych wzorców zachowania i funkcjonowania w świecie. W związku z tym zasadniczym celem doradztwa jest eliminacja patologii, pomoc w uzyskaniu niezależności, rozwój osobisty, podniesienie jakości życia, realizacja potrzeb osoby w ubóstwie, jej zdrowie psychiczne i fizyczne, mobilizacja „zdrowych” źródeł naturalnego środowiska klienta¹.

Celem artykułu jest wskazanie i ogólna charakterystyka kluczowych elementów procesu doradztwa społecznego. Przy realizacji tak postawionego zadania – oprócz fachowej literatury przedmiotu – wykorzystano doświadczenie zawodowe w tej dziedzinie jednego ze współautorów: František Drozd od kilkunastu lat prowadzi praktykę doradztwa społecznego na Słowacji. Zdobyta przez ten czas wiedza pozwoliła mu określić w sposób kompetentny zasadnicze czynniki procesu doradczego. Są to: (1) odpowiednie warunki zewnętrzne i uwzględnienie czynnika czasu; (2) właściwie przeprowadzona rozmowa doradcza; (3) zawarcie stosownego kontraktu z klientem i umiejętne zakończenie procesu doradczego, oraz (4) przestrzeganie zasad etycznych w relacji doradczej.

1. ZEWNĘTRZNE WARUNKI I CZYNNIK CZASU

Efekt pracy doradcy z klientem w znacznym stopniu zależy od warunków zewnętrznych, w których odbywa się proces doradczy. Najlepiej jest, kiedy poradnia znajduje się w osobnych pomieszczeniach, gdzie panuje cisza. Jeśli doradca społeczny nie ma odpowiednich warunków lokalowych, powinien wybrać strategię konsultacji z klientem w jego środowisku, w którym możliwe jest znalezienie miejsca zapewniającego anonimowość. Klient czekający na przyjęcie lub konsultację nie powinien być wystawiany na widok publiczny. Optymalne umieszczenie miejsc siedzących to narożnik, najlepiej jeśli są tam ustawione fotele lub wygodne krzesła. Taki rodzaj siedzeń wzbudza w kliencie poczucie

¹ J. Gabura, *Teória a proces sociálneho poradenstva*, Bratislava: IRIS 2013, s. 13.

zaufania, stwarza nieformalną atmosferę, pomaga klientowi otworzyć się w opowiadaniu o swoich intymnych problemach.

Ważnym elementem procesu doradczego jest czynnik czasu. Klient i doradca odbierają czas kosmologicznie lub wewnętrznie. Te dwa czasy nie muszą być synchroniczne. Czas wewnętrzny subiektywnie może płynąć bardzo szybko lub powoli. Czas wewnętrzny inaczej odczuwa osoba w depresji, inaczej w fazie maniakalnej. Wiele podejść doradczych koncentruje się na terażniejszości. Doradcy starają się ją zrekonstruować i pozbawić klienta poczucia fatalności przeszłości i przyszłości. Dopiero po przywołaniu i zrozumieniu mechanizmów przeszłości doradca i klient mogą skoncentrować się na terażniejszości i przyszłości².

Czas indywidualnej pracy z klientem powinien wahać się od 45 do 60 minut. Doradca powinien przestrzegać zaplanowanego zakresu czasowego konsultacji, przy czym praca z klientem powinna mieć swoją ciągłość. Dlatego to, czego nie udało się rozwiązać na jednym spotkaniu, musi być rozpatrywane przy następnej wizycie. Jeśli istnieje konieczność, aby ciągłość czasowa była intensywniejsza, doradca w okresie pomiędzy konsultacjami może utrzymywać kontakt z klientem za pomocą dziennika lub różnych typów prac domowych zadawanych klientowi. Przestrzeganie czasu przeznaczonego na konsultację jest także pewnym elementem próbnym relacji doradca–klient. Klient może np. regularnie spóźniać się albo przychodzić później tylko w określonych sytuacjach. Doradca nie powinien przeczytać tych informacji, powinien je zapisać i porozmawiać z klientem, co może być przyczyną takiego gospodarowania czasem. Należy pamiętać, że w kliencie czasami toczy się wewnętrzna walka. Potrzebuje i chce korzystać z określonego systemu i struktury, ale jednocześnie się przed tym broni. Doradca powinien respektować również ustalone limity czasowe. W odróżnieniu od indywidualnego spotkania z klientem, wizyta rodziny bywa nieco dłuższa, zaś czas trwania spotkania waha się między półtorej godziny a dwiema godzinami. Grupa potrzebuje więcej czasu, aby zacząć mówić oraz aby do słowa lub działania zostało dopuszczonych jak najwięcej uczestników.

Element czasu w procesie doradztwa powinien być czymś jawnym, w przeciwnym razie proces ten bardzo ucierpi. Warto podkreślić w tym kontekście, że częstym przewinieniem doradcy bywa ukradkowe spoglądanie na zegarek, które może znacząco zahamować dobrze rozwijającą się pracę. Doradca może spojrzeć na zegarek, ale tylko po to, by wstępnie poinformować klienta, ile czasu pozostało do końca konsultacji.

² Tamże, s. 131.

Jeszcze innym elementem kontraktu doradczego w omawianym aspekcie powinna być informacja o orientacyjnym czasie trwania pracy doradczej. Klienci często pytają, jak długo będą chodzić do poradni, jak długo potrwa rozwiązanie ich problemu. Doradca powinien potrafić przynajmniej orientacyjnie ustalić czas trwania pracy doradczej lub chociaż jej pierwszego etapu. Klient może mieć różne wyobrażenia związane z długością trwania opieki doradczej, różne oczekiwania, które powinien zobiektywizować i urzeczywistnić.

2. ROZMOWA DORADCZA

Podczas przeprowadzania rozmowy doradczej klient prezentuje swoje problemy. Doradca aktywnie słucha, stara się zrozumieć klienta, wspiera go i inspiruje do zmian. Przez cały czas trwania rozmowy stara się stworzyć atmosferę otwartości i zaufania, która umożliwi klientowi poruszanie nawet tematów intymnych. Przy czym klient jest świadomy zachowania poufności informacji. Podczas wywiadu klient przedstawia wiele pozornie nieważnych informacji, czasami nawet po prostu milczy. Należy pamiętać, że każde zachowanie klienta ma swoje znaczenie, a od doradcy wymaga się, aby potrafił wszystko to, co słyszy i widzi, zrozumieć.

Dla większości klientów o wiele ważniejszy od otrzymywania rad i rozwiązań od doradcy jest fakt, że nie czuje się osamotniony w swoich problemach. Doświadczony doradca wie, że jeśli klient musiał ze swoim problemem zmierzać się przez długi czas, czasem całe lata, problem nie może zostać rozwiązany podczas jednej wizyty. Doradca dostosowuje się do tempa klienta i daje mu wystarczającą przestrzeń na to, aby mógł przedstawić swoje problemy również podczas kolejnych spotkań. Doradca w swojej terapii może posunąć się tak daleko, jak pozwoli mu na to klient. Tempo tego procesu określa klient, a dobry doradca potrafi przyspieszyć go lub spowolnić według jego potrzeb, zdolności i możliwości. Zakończenie rozmowy doradczej powinno odbyć się w atmosferze zaufania i złagodzenia napięcia, klient zdecydowanie nie powinien opuszczać poradni w stanie lęku i wewnętrznego rozdarcia³.

Rozróżnia się kilka typów rozmów:

- informacyjna – jej celem jest uzyskanie lub przekazanie informacji, rozszerzenie swojej wiedzy lub wiedzy partnera;

³ Por. E. MYDLÍKOVÁ, *Sociálne poradenstvo, metodika evidencie a dokumentácie*, Košice: KSK 2013, s. 9-10.

- wentylująca – służy do odreagowania napięcia i okazania niezadowolenia lub nieprzyjemnych odczuć;
- motywacyjna – motywuje klienta do pracy nad swoim problemem w celu wdrożenia zmian;
- perswazyjna – jej celem jest przekonanie klienta do wdrożenia zmian, o ich potrzebie i celowości oraz zaktywizowanie ich do realizacji;
- oceniająca – jest wykorzystywana przy ocenie relacji, wyników procesu;
- wspierająca – pomaga pozytywnie wzmacniać zdolności klienta, rozwijać jego umiejętności i działania, które prowadzą do poprawy przeżywania jego problemu;
- doradcza – umożliwia uzyskanie dalszych wiadomości i umiejętności potrzebnych do pomyślnego poradzenia sobie z problematyczną częścią życia klienta;
- diagnostyczna – pomaga orientować się w nowych sytuacjach i przy przyjmowaniu nowych decyzji;
- klasyfikacyjna – szerzej i głębiej wyjaśnia aspekty problemu klienta lub jego relacji.

Systematyczne podejście terapeutyczne często wykorzystuje rozmowę jako metodę terapeutyczną. Zgodnie z tym kierunkiem rozmowa powinna mieć charakter konstruktywny oraz przebiegać stopniowo i w pewnych fazach. Każda konstruktywna rozmowa dzieli się na następujące fazy:

- Faza 1 – Zamówienie: klient formułuje je za pomocą wstępnego oczekiwania.
- Faza 2 – Oferta doradcy: doradca reaguje na oczekiwania klienta, określa swoje możliwości względem oczekiwania.
- Faza 3 – Negocjacje: dostosowanie oczekiwań klienta do możliwości doradcy. Doradca musi umieć wyznaczyć swoje konkretne granice oraz możliwości i jasno przekazać je klientowi.
- Faza 4 – Ustanowienie kontraktu lub zlecenia: jest wyznaczeniem odpowiedzialności doradcy i klienta wobec konkretnego problemu oraz poszukiwanie jego rozwiązania.
- Faza 5 – Własny dialog, którego celem jest przeformułowanie problemu przez osiągnięcie zmiany poglądu. Celem jest przesunięcie środka ciężkości problemu, zmiana punktu spojrzenia klienta na problem.
- Faza 6 – Raport końcowy: wynika ze wstępnego zamówienia klienta, rekapitułuje przebieg rozmowy, zmiana w widzeniu problemu. Jeśli nie uda się go osiągnąć, zostaną zaproponowane jeszcze nieprzedstawione warianty.

3. KONTRAKT Z KLIENTEM I ZAKOŃCZENIE PROCESU DORADCZEGO

Częścią relacji doradczej i związanego z nią procesu z klientem jest kontrakt. Kontrakt jest formą umowy między klientem a doradcą. Zazwyczaj zawiera się go na końcu pierwszej wizyty, po przedstawieniu problemu, prezentacji możliwości doradczych klienta i po postawieniu roboczej diagnozy. Forma tej umowy-kontraktu może być pisemna lub ustna.

Częścią kontraktu są warunki organizacyjne, pragmatyczne: częstość wizyt klienta u doradcy, długość trwania konsultacji, współpraca z innymi osobami w ramach terapii, opłaty, praca w domu w formie zadań domowych. Ważnym elementem kontraktu jest także sformułowanie przez klienta bardzo konkretnych i możliwych do realnego osiągnięcia celów, do których terapia powinna dążyć. W ramach kontraktu już wcześniej powinny zostać zdefiniowane warunki i możliwości „powrotu” do procesu doradczego po i podczas nawrotu. Nieodłączną częścią kontraktu są również zasady etyczne relacji doradczej, a zatem również możliwości i formy jej zakończenia. Cały proces terapii zależy od ilości czynników, przykładowo – czy terapia przebiega z jednostką czy w grupie, czy odbywa się w terenie lub na terenie instytucji, czy pracujemy w systemach prewencyjnych lub interwencyjnych, czy klient przyszedł sam bądź został przysłany itp.

Proces doradczy zasadniczo może zostać zakończony na dwa sposoby: pomyślnie i niepomyślnie. Stopień sukcesu zależy od spełnienia pojedynczych celów doradczych oraz stopnia zadowolenia klienta i doradcy z ich realizacji. W pracy z klientami socjalnymi o wiele częściej niż w usługach psychologicznych klienci po pewnym czasie powracają do doradcy. Doradca po rozwiązaniu problemu, klienta obserwuje również rozwój jego sytuacji. Zazwyczaj poprzez sporadyczny kontakt telefoniczny lub osobisty bądź też z jego otoczeniem uzyskuje informacje o rozwoju konkretnego przypadku. Chodzi o katamnesticzne badanie przypadku, które może w znacznym stopniu przyczynić się do zapobiegania problemom społecznym jednostki oraz społeczeństwa.

4. ZASADY ETYCZNE W PRACY DORADCY SPOŁECZNEGO

Jak już wspomniano, istotnym elementem kontraktu są również zasady etyczne relacji doradczej. Człowiek w ogóle, jako istota obdarzona wolną wolą i rozumem, doświadcza w swym życiu fundamentalnego dylematu moralnego, który

przejawia się pytaniem o to, „co powinienem czynić i dlaczego? co sprawia, że dany czyn staje się dobry – powinny moralnie?”⁴. W zawodach, których podmiotem i przedmiotem działań są ludzie, etyka pracy takiego specjalisty jest częścią jego podstawowych i niezbędnych kwalifikacji⁵. Kodeks etyczny doradcy społecznego, podobnie jak pracownika socjalnego, zawiera przede wszystkim wymóg dotyczący jego wiedzy, umiejętności, doświadczenia, ochrony godności klienta, nietolerowania uprzedzeń, pozostawienie pełnej mocy klientowi, przejawu stałego zainteresowania klientem, odpowiedzialności zawodowej, odpowiedzialności za standard usług, współpracy z innymi i zachowania poufności.

Doradca w relacji z klientem musi starać się o to, aby:

- nie zaszkodzić klientowi;
- nie doszukiwać się korzyści dla siebie w tej relacji;
- minimalizować „dawanie rad” klientowi i preferować aktywne podejście do rozwiązania problemu;
- nie działać w imieniu swojego klienta i nie reprezentować go publicznie;
- nie wykorzystywać swojego klienta finansowo, emocjonalnie ani seksualnie;
- zachować poufność uzyskanych informacji;
- podczas pracy z klientem nie być pod wpływem alkoholu itp.;
- nie mieć uprzedzeń rasowych itp.;
- nie znajdować się w stanie kryzysu emocjonalnego;
- nie kompromitować kolegów i innych specjalistów;
- rozwijać swoje kompetencje zawodowe, wiedzę i umiejętności;
- pracować pod nadzorem specjalistów.

Na koniec warto podkreślić, że w praktyce spotykamy się z sytuacją, kiedy klient, oprócz zabezpieczenia potrzeb bio-psycho-społecznych, wymaga również wsparcia duchowego, odwołania się do wartości religijnych. Wymogi duchowe w usługach socjalnych (do których należy również doradztwo), np. modlitwa, czytanie Pisma Świętego, rozmowa duchowa, udzielanie informacji, np. o zawarciu małżeństwa sakramentalnego lub jego nieważności, chrześcijańskich sakramentach itp., to wymogi, do których należy podejść z całkowitym szacunkiem i powagą⁶.

⁴ A. ZADROGA, *Współczesne ujęcia etyki biznesu w Polsce. Próba oceny z perspektywy teologii moralnej*, Lublin: Wydawnictwo KUL 2009, s. 153.

⁵ Por. E. MYDLÍKOVÁ, *Sociálne poradenstvo*, s. 9-10.

⁶ F. DROZD, *Specjalistyczne doradztwo socjalne w pracy z osobami bezrobotnymi – doświadczenia słowackie*, w: M. DUDA, B. MAJEREK (red.), *Wyjechać czy pozostać? Wokół dylematów rynku pracy*, Kraków: Uniwersytet Papieski Jana Pawła II 2015, s. 259.

BIBLIOGRAFIA

- DROZD F., Specjalistyczne doradztwo socjalne w pracy z osobami bezrobotnymi – doświadczenia słowackie, w: M. DUDA, B. MAJEREK (red.), Wyjechać czy pozostać? Wokół dylematów rynku pracy, Kraków: Uniwersytet Papieski Jana Pawła II 2015.
- GABURA J., Teória a proces sociálneho poradenstva, Bratislava: IRIS 2013.
- MYDLÍKOVA E., Sociálne poradenstvo, metodika evidencie a dokumentácie, Košice: KSK 2013.
- ZADROGA A., Współczesne ujęcia etyki biznesu w Polsce. Próba oceny z perspektywy teologii moralnej, Lublin: Wydawnictwo KUL 2009.

PROCES SPECJALISTYCZNEGO DORADZTWA SPOŁECZNEGO –
KLUCZOWE ELEMENTY

Streszczenie

Celem artykułu jest wskazanie i ogólna charakterystyka kluczowych elementów procesu doradztwa społecznego. Przy realizacji tak postawionego zadania – oprócz fachowej literatury przedmiotu – wykorzystano doświadczenie zawodowe w tej dziedzinie jednego ze współautorów: František Drozd od kilkunastu lat prowadzi praktykę doradztwa społecznego na Słowacji. Zdobyta przez ten czas wiedza pozwoliła mu określić w sposób kompetentny zasadnicze czynniki procesu doradczego. Są to: (1) odpowiednie warunki zewnętrzne i uwzględnienie czynnika czasu; (2) właściwie przeprowadzona rozmowa doradcza; (3) zawarcie stosownego kontraktu z klientem i umiejętne zakończenie procesu doradczego, oraz (4) przestrzeganie zasad etycznych w relacji doradczej.

Słowa kluczowe: specjalistyczne doradztwo społeczne; proces doradczy; doradca społeczny; klient pomocy społecznej; rozmowa doradcza